資料２

消 費 者 保 護 推 進 の 具 体 的 方 策

平 成 １１ 年 １２ 月

第 ３ ２ 回 消 費 者 保 護 会 議

目　　次

消費者取引の適正化 …… 1
1　消費者契約・取引に係る包括的ルールの整備 …… 1
2　訪問販売等 …… 1
3　消費者信用 …… 1
　割賦販売等 …… 2
　消費者金融 …… 2
4　旅行及び運送契約等 …… 3
5　保険 …… 3
6　証券取引 …… 4
7　商品取引 …… 4
8　住宅の取得に係る取引の適正化 …… 5
　住宅の品質確保 …… 5
　宅地建物取引 …… 5
　建設工事請負 …… 6
9　高齢化への対応 …… 7
10　約款取引の適正化 …… 8
11　会員権取引の適正化 …… 8
12　継続的役務取引の適正化 …… 8
13　情報化への対応 …… 8
14　その他 …… 11
　金等の現物まがい取引に係る消費者保護 …… 11
　個人情報の保護 …… 11
　その他 …… 12

計量・規格・表示の適正化 …… 13
1　計量の適正化 …… 13
　正確計量の確保 …… 13
　検査・監視体制 …… 13
2　食品の規格・表示の適正化 …… 13
　規格の適正化 …… 13
　ア　日本農林規格（ＪＡＳ） …… 13
　イ　地域特産品認証制度（Ｅマーク）関連 …… 14
　ウ　栄養改善法関連 …… 15
　エ　日本食品標準成分表関連 …… 15
　表示の適正化 …… 15
　ア　食品衛生法関連 …… 15
　イ　農林物資規格表示制度関連 …… 16
　ウ　遺伝子組換え食品の表示関連 …… 17
　エ　食糧法関連 …… 18
　オ　その他 …… 18
　国際食品規格策定等への対応 …… 19

3　医薬品等の表示の適正化 …… 20
4　家庭用品等の規格・表示の適正化 …… 20
工業標準化法による規格・表示の適正化 …… 20
ア　日本工業規格（ＪＩＳ）及びＪＩＳマーク制度 …… 20
イ　工業標準化のための調査研究 …… 20
家庭用品品質表示法による表示の適正化 …… 21
繊維製品の品質向上 …… 21
その他 …… 21
5　住宅等の規格・表示の適正化 …… 21
工業化住宅性能認定制度 …… 21
優良住宅部品認定制度 …… 21
優良な住宅の認定制度 …… 21
建材品質認証制度 …… 22
日本農林規格（ＪＡＳ）等 …… 22
国際規格への協力 …… 22
住宅性能表示 …… 22
住宅の規格の適正化・品質管理の充実等 …… 22
6　サービスにおける表示の適正化等 …… 23
ホテル・旅館・旅行業 …… 23
理美容・クリーニング等 …… 23
余暇 …… 23
技能士表示 …… 23
その他 …… 23
7　規格・表示の適正化による資源制約下の消費生活合理化の推進 …… 24
資源エネルギーの効率的使用の促進 …… 24
消費者包装の適正化 …… 25
リサイクルの促進 …… 25
8　広告の適正化 …… 25

公正かつ自由な競争の確保等 …… 26
1　独占禁止法 …… 26
違反行為に対する厳正な対処 …… 26
流通・取引慣行に関する独占禁止法ガイドライン …… 26
再販売価格維持制度 …… 26
流通取引実態調査 …… 26
事業活動及び経済実態の調査 …… 26
事業者団体による独占禁止法違反行為の未然防止 …… 27
独占禁止法適用除外制度の見直し …… 27
輸入制限・内外価格差問題等タスク・フォースの活用 …… 27
地方公共団体の行政と競争政策との調和の促進 …… 27

2　不当景品類及び不当表示防止法 …… 27
景品関係 …… 27

ア　不当景品類の排除命令 27
イ　公正競争規約の適切な運用等 27
ウ　景品規制の見直し 28
表示関係 28
ア　不当表示の排除命令 28
イ　表示に関する公正競争規約 28
ウ　表示基準の見直し 28
エ　原産国表示 28
オ　公正競争規約の適切な運用等 29
3　許認可業種等における競争原理の導入等 29
金融 29
保険 29
4　そ　の　他 29

総合的な消費者被害防止・救済策の推進（製造物責任制度） 30
1　製造物責任法の周知徹底等 30
2　製品事故の未然・再発防止対策の充実・強化 30
3　裁判外紛争処理機関の充実・強化 30
4　原因究明体制の充実・強化 31
5　事故情報の収集・提供等 32
6　その他 33

各分野の安全対策の推進 34
1　食品安全確保対策の総合的な推進 34
食品添加物の規制 34
食品規格基準の作成及び食品製造流通管理の徹底 34
器具・容器包装の規制 35
農薬の残留規制及び使用規制 35
抗生物質等医薬品の残留規制及び使用規制 36
微量重金属等の規制 37
飼料の安全性の確保 37
検査・監視体制 37
その他 39
2　医薬品等 39
3　家庭用品等 40
電気用品 40
ガス用品 40
化学品 41
その他の家庭用品等 43
4　自動車 44
5　建築物等 44
構造・防災上の安全対策 44
検査・監視体制 45

その他 45
6　その他 46
消費者教育・情報提供の推進 47
1　消費者教育 47
2　情報提供 49
国 49
地方公共団体 60
国民生活センター 60
その他 62

消費者意向の反映 63
1　消費者意識の反映 63
2　公聴活動の強化 63
3　消費者苦情の行政への反映 63
4　その他 64

苦情処理 66
1　国 66
2　地方公共団体 68
3　国民生活センター 69
4　業界 70

消費者の組織化の推進 71
1　消費者の組織化 71
2　消費生活協同組合 71
3　日本消費者協会 71

事業者における消費者志向の促進 72
1　事業内訓練・技能検定 72
2　製品販売後のサービス体制の適正化 72
3　その他 72

地方に対する指導，助成等 74

その他の一般的施策 75
1　消費者保護施策の機動的推進体制の整備等 75
2　国際提携の推進 75
3　消費者の問題意識に対応した検討等 75

消費者取引の適正化

施策の具体的内容			備　　考
1　消費者契約・取引に係る包括的ルールの整備			
		国民生活審議会は，消費者が事業者と締結した契約に係る紛争の公正かつ円滑な解決を図るための新たな民事ルールすなわち消費者契約法（仮称）について，同法の制定に向けた具体的内容の検討を行っており，近々とりまとめられる報告の趣旨を踏まえ，同法の法制化に努める。	経済企画庁
	②	金融取引の公正性・効率性の観点から、金融審議会第一部会において、金融商品の販売・勧誘に関するルール等についての議論を行っており、平成11年７月に公表した「中間整理（第一次）」やそれに対するパブリック・コメント等を踏まえ、一部早期法制化の可能性も含めて，更なる検討を進める。	大蔵省
2　訪問販売等			
	①	「訪問販売等に関する法律」（訪問販売法）に基づく報告徴収・業務改善の指示等の行政措置を，関係機関とのより一層の連携を図りつつ積極的に発動するなど，取引の適正化に向けて同法の厳正な運用を図るとともに，消費者の啓発，関係業界の適正化努力への指導・支援を行う。	通商産業省
	②	㈳日本訪問販売協会，㈳日本通信販売協会及び㈳日本テレマーケティング協会の苦情処理体制等の充実を図るとともに，取引の適正化や業界の健全な発展のための取組を支援する。	通商産業省
3　消費者信用			
	①	近年，多重債務による経済破綻者が急増していることに鑑み，これまでの清算型の自己破産手続に加え，債務者が生活再建を果たすことを可能にする法的手続である「個人債務者更生手続（仮称）」について検討を行う。	法務省（新規）

消費者取引の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	②	多重債務問題への対応を含めた適正な与信システムの確立の観点から，平成10年６月「個人信用情報保護・利用の在り方に関する懇談会」報告書がとりまとめられた。本年１月からは，金融審議会，産業構造審議会，割賦販売審議会合同の「個人信用情報保護・利用の在り方に関する作業部会」において検討が行われており，７月に「個人信用情報保護・利用の在り方に関する論点・意見の中間的整理」を公表したところ。今後，これらの検討結果を踏まえ，法的整備を含めた具体的な制度整備の在り方について検討を進めていく。	大蔵省 通商産業省 （拡充）
割賦販売等	①	割賦販売及び割賦購入あっせん業における一層の消費者保護を図るため，書面交付や与信管理の適正化等について割賦販売法の一層厳正な適用に努める。また，昭和62年より，㈳クレジットカウンセリング協会において，消費者保護の立場から多重債務者の更正・救済を目的としたカウンセリング等を実施している。さらに，割賦購入あっせん等について，悪質加盟店による顧客名義帽用等による消費者トラブルを防止するため，㈳日本クレジット産業協会において，平成５年度に加盟店総合情報交換制度を創設し，平成７年度から全国の加盟店を対象とした情報交換制度を開始した。本制度については一層の利用の拡大を図るための機能の拡充を図る予定である。	通商産業省
	②	㈳日本クレジットカウンセリング協会の活動の円滑な推進を図ることにより，多重債務者等の救済・更生に資するよう指導する。	通商産業省
	③	㈳全日本冠婚葬祭互助協会の「消費者相談センター」を通じて，消費者からの問い合わせ，苦情の相談を受けるための体制の強化を推進する。また，外務員の資質向上のために，外務員研修，外務員登録制度の徹底を指導する。	通商産業省
消費者金融	①	暴力団員等による不当な態様による債権の取立てや高利債権の取立てを暴力団対策法等により取り締まる。	警察庁
	②	貸金業規制法令の解釈等に係る苦情・相談について，財務局・都道府県の貸金業担当窓口で的確に対応するほか，全国貸金業協会連合会及び貸金業協会に対して，債務者等からの苦情・相談について迅速かつ適切な処理に努めるよう指導する。	金融監督庁

施策の具体的内容			備　　考
	③	貸金業者に対して，立入検査等を通じて，業務の適正な運営ついて指導するとともに，貸金業規制二法の厳格な運用に努める。	金融監督庁
	④	貸金業者自らが「貸付けの正常化に関する自主規制基準」及び同「運用細則」等を適切に遵守し，業務の健全化に努めるよう，全国貸金業協会連合会及び貸金業協会を指導する。	金融監督庁
	⑤	貸金業規制法第29条の規定に基づく研修を実施することにより，業界の健全化に努めるよう，全国貸金業協会連合会及び貸金業協会を指導する。	金融監督庁
	⑥	信用情報機関に対し，情報交流等相互の連携の着実な実施・拡大を図るとともに，プライバシー保護等に十分配慮するなどにより，信用情報の整備・充実を行うよう指導する。	金融監督庁
4　旅行及び運送契約等			
	①	邵日本旅行業協会を通じ，旅行情報誌，パンフレット等を通して，旅行契約の基礎知識，苦情判例等の情報を消費者に対して提供する。	運輸省
	②	日本外航客船協会等を通じ，旅客運送約款の適正な運用を指導していく。	運輸省
	③	旅行業者の登録情報の電算化を行い，登録・更新時に得られる旅行業者の財務状況，旅行業務取扱主任者の数等の登録情報を有効に活用することにより，トラブル発生防止等旅行業者に対する業務適正化についての指導を行う。	運輸省
	④	近年の引越運送に係る消費者トラブルの多発にかんがみ，引越運送に係る消費者取引の適正化を図るため，標準的な見積書の作成など消費者保護対策の具体化策等の検討結果に基づき，所要の措置を講ずる。	運輸省
5　保険			
	①	生命保険約款の平明化を推進するよう指導する。	金融監督庁

消費者取引の適正化

施策の具体的内容			備　　考
6　証券取引			
	①	適正な投資勧誘に関する研修等を行うよう日本証券業協会を指導するとともに，証券会社に対して，従業員の監督等を通じて，投資者本位の営業姿勢に徹するよう指導監督する。	金融監督庁
	②	投資顧問業者の登録事務の推進を図るとともに，業務の適正な運営及び投資者保護のための指導監督を行う。 また，投資者の保護を図るとともに，投資顧問業の健全な発展に資するよう，㈳日本証券投資顧問業協会の指導監督を行う。	金融監督庁
	③	証券広報センターに対し，健全な証券投資に係る知識の啓蒙に努めるよう指導する。	金融監督庁
	④	抵当証券業者に対し，業務の適正な運営について指導するとともに，「抵当証券業の規制等に関する法律」の厳格な運用に努める。	金融監督庁
7　商品取引			
	①	商品取引所法の改正（平成11年４月施行）趣旨を踏まえ，同法の適切な運用を図る。	農林水産省， 通商産業省
	②	委託者保護を図るため，商品取引員の受託業務の適正化及び財務内容の健全化を図る。 また，立入検査を行うこと等により商品取引員に対する指導監督の強化を図る。	農林水産省， 通商産業省
	③	「海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律」の厳正な運用を図るとともに，海外商品取引業者に対する指導監督に努める。 また，先物取引を利用した悪質行為に対する注意喚起を行うとともに，苦情処理担当者等を対象とした研習会等を実施し，苦情処理体制の一層の強化を図る。	農林水産省， 通商産業省

施策の具体的内容			備　　考
8　住宅の取得に係る取引の適正化			
住宅の品質確保	①	下記を内容とする「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の平成12年度中の施行 １．新築住宅の契約に関する瑕疵保証制度の充実 1)　新築住宅の取得契約（請負／売買）において、基本構造部分（柱や梁など住宅の構造耐力上主要な部分、雨水の侵入を防止する部分）について10年間の瑕疵担保責任（修補請求権等）が義務付けられる。 2)　新築住宅の取得契約（請負／売買）において、基本構造部分以外も含めた瑕疵担保責任が、特約を結べば20年まで伸長可能になる。 ２．住宅性能表示制度の創設 1)　構造耐力、遮音性、省エネルギー性などの住宅の性能を表示するための共通ルールを定め、住宅の性能を相互比較しやすくする。 2)　住宅の性能評価を客観的に行う第三者機関（指定住宅性能評価機関）を整備し、表示される住宅の性能についての信頼性を確保する。 3)　指定住宅性能評価機関により交付された住宅性能評価書を添付して住宅の契約を交わした場合などは、その際内容（住宅性能）が契約内容として保証される。 4)　性能評価を受けた住宅にかかわるトラブルに対しては、裁判外の紛争処理体制を整備し、万一のトラブルの場合にも紛争処理の円滑化、迅速化を図る。 ３．その他 このほか、中小の住宅供給者の倒産など不慮の事態へ対応するための瑕疵担保保険制度を低料金で利用できるよう、平成11年度予算において国庫補助を活用した新たな基金を創設する。	建設省（拡充）
宅地建物取引	①	平成９年４月に新たな指定流通機構制度を発足させたところであるが，消費者が実際に不動産取引をする際の目安となるよう同機構の有する豊富な成約情報をもとにした市況情報の提供を行い，公正・透明な不動産取引市場の形成を図っていく。	建設省
	②	全国規模で宅地建物取引業者の事務所，分譲地及び中高層分譲共同住宅分譲現地等の調査を実施し，必要な指導を行う。	建設省

消費者取引の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	③	消費者保護の徹底を図りつつ宅地建物取引業に係る規制の見直し等を行った宅地建物取引業法の一部改正により新たに追加された契約締結前に説明すべき重要事項及び業務に関する禁止事項（平成８年４月施行）を踏まえ，同法の的確な運用を図り，宅地建物取引の公正の確保，消費者利益の保護及び宅地建物の流通の円滑化に努める。また，宅地建物取引からの暴力的行為の排除のために，必要な指導を行う。	建設省
	④	㈶不動産適正取引推進機構の活用等により，不動産取引に関する紛争の防止に努め，その適正かつ迅速な処理体制の整備を行う。	建設省
	⑤	投資家の資産を基に不動産経営（不動産の賃貸，販売）を行い，その収益を投資家に分配する不動産特定共同事業については，不動産特定共同事業法（平成７年４月施行，平成９年４月改正）の的確な運用により，事業の健全な発展，事業参加者の保護に資する市場環境の整備を図る。	建設省
	⑥	マンション管理の適正化を促進するため，次の施策を講ずる。 1)　「中高層共同住宅標準管理規約」の普及，㈶マンション管理センターの活用等を行うほか，使用細則のモデル版も検討する。 　また，住宅金融公庫については，融資等の施策を実施するほか，維持管理状態の良好な一定のマンションに対して，金利及び償還期間についての優遇措置を実施する。 2)　「中高層分譲共同住宅管理業者登録規程」及び「中高層分譲共同住宅管理業務処理準則」により優良な管理業者の指導育成に努めるとともに，「中高層共同住宅標準管理委託契約書」の普及を図る。	建設省
	⑦	高性能住宅部品の設置等の住宅リフォーム工事に係る住宅金融公庫融資に対し，調査員制度による簡略かつ迅速な手続で,250万円までの無担保融資が受けられるクイックリフォームローン制度の推進を行う。	建設省
建設工事請負	①	中央建設工事紛争審査会の手続面及び運用面の整備のための検討を行う。	建設省

施策の具体的内容			備　　考
	②	全国建設工事紛争審査会連絡協議会を活用し，紛争処理に関する情報交換及び連絡調整の強化を図るとともに，紛争処理体制の整備向上を図る。	建設省
9　高齢化への対応			
	①	高齢社会への対応及び障害者福祉の充実の観点から，痴呆性高齢者・知的障害者・精神障害者等の判断能力の不十分な者の保護を図るため，禁治産・準禁治産の制度を後見・保佐・補助の制度に改め，新たに任意後見制度を創設することなどを内容とする民法の一部を改正する法律等関連４法律を平成12年４月１日から施行する。	法務省
	②	社会福祉事業法等改正案により，福祉サービスの提供方法が行政がサービス内容を決定する「措置制度」から利用者が自らサービスを選択し利用する「利用制度」に移行することに伴い利用者保護が重要になるため，下記の措置を行う。 1)　福祉サービスの利用を支援する地域福祉権利擁護制度の導入（福祉サービス利用援助事業） 2)　苦情解決の仕組の導入 3)　誇大広告の禁止 4)　利用契約についての説明・書面交付の事業者への義務付け　等	厚生省 （新規）
	③	介護保険制度が施行される平成12年４月以降は，介護サービス事業者は，指定基準に基づき書面による重要事項の説明等を行うこと等とされており，これにより利用者の立場に立った介護サービス提供の確保を図る。	厚生省 （拡充）
	④	高齢者のための民間事業（シルバーサービス）についての具体的な事業基準の調査，研究を行うとともに，利用者及び事業者に対する情報提供等を行う。	厚生省
	⑤	平成６年に施行された「高齢者，身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」（通称：ハートビル法）の趣旨を踏まえ，地方郵政局等，貯金事務センター及び簡易保険事務センターの事務庁舎について，お客様相談室等へ不特定多数のお客様の来訪があることから，必要な施設整備を実施する。	郵政省 （新規）

消費者取引の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	⑥	過疎地域における高齢者が安心して暮らせる地域社会づくりに資するため，郵便局が地方公共団体等と連携し，在宅福祉を支援する「ひまわりサービス」の実施地域を拡大し，高齢者福祉の一層の向上を図る。	郵政省
10　約款取引の適正化			
	①	必要に応じ，各種標準約款及びモデル運送約款の見直し等を行うとともに，既に見直し・設定等を行った標準約款等の周知・普及及び適正な運用について指導を行う。	経済企画庁
11　会員権取引の適正化			
	①	「ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律」の円滑な運用に努めるとともに，会員制事業者に対する指導監督に努める。	文部省，通商産業省
12　継続的役務取引の適正化			
	①	「訪問販売等に関する法律」を改正し，その対象にトラブルが増加しているエステティックサロン，外国語会話教室等の取引を「特定継続的役務提供」として追加し，契約締結及び契約解除の適正化のための所要措置を講じるとともに，「割賦販売法」の一部を改正して，役務及び権利をその対象に追加し，割賦取引等の適正化のための所要の措置を講じた（平成11年10月22日施行）。今後，本法の適正な運用及び事業者に対する周知徹底に努めていく。	通商産業省
13　情報化への対応			
	①	ネットワーク上を流通する違法情報等を把握するためのサイバーパトロールの推進，ハイテク犯罪の積極的な取締り，被害防止のための産業界との連携及び国民への広報・啓発活動の推進，暗号技術の不正利用対策の検討，ハイテク犯罪捜査強化のための都道府県警察の体制整備等を図る。特に，ネットワーク利用の悪質商法事犯について，関係機関・団体との緊密な連携の下，各種法令を活用した徹底した取締りを行う。	警察庁（新規）

消費者取引の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	②	平成11年８月に成立した不正アクセス行為を犯罪として処罰する等の措置を定めることを内容とする「不正アクセス行為の禁止等に関する法律」（一部を除き平成12年２月13日施行）について広報活動を行うとともに，その適切な執行を図る。	警察庁，通商産業省，郵政省（新規）
	③	インターネット・ユーザのセキュリティ対策支援の一環として，不正アクセスに関する技術相談窓口やコンピュータウイルスに関する届出窓口の運営を行う。 また，情報セキュリティ対策の基盤整備として，不正アクセス対策，ウイルス対策等に資する調査研究・研究開発を行うとともに，セキュリティ評価技術の普及を図る。	通商産業省（拡充）
	④	平成９年３月に改正された通商産業省告示「民間部門における電子計算機処理に係る個人情報の保護に関するガイドライン」や平成11年３月に制定された日本工業規格「ＪＩＳＱ 15001 個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項」，平成10年４月から開始した「プライバシーマーク制度」の周知，広報を進めるとともに，産業構造審議会「個人情報保護等分科会」の場において，関係業界団体や関係企業の個人情報保護の実態を把握するとともに適切な保護の在り方についても適宜審議する。	通商産業省（拡充）
	⑤	インターネット上のオンライン販売を行っている事業者に対して，その活動の適切性を示すマークを付与する「オンラインマーク」制度の導入を進め，消費者に適正な事業者を選択する指標を提供する。	通商産業省（新規）

消費者取引の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	⑥	インターネット上の違法・有害情報対策として，㈶テレコムサービス協会が策定・公表した自主規制ガイドラインの周知徹底に向けた指導及びインターネット上の有害情報を格付（レイティング）・選別（フィルタリング）するための技術研究開発を行ってきているが，更に，レイティング基準やその主体の在り方等に関する調査研究を行う。	郵政省（新規）
	⑦	インターネットの安全・信頼性の向上を図るため，複数のネットワーク監視ツールからの情報の一括管理技術，不正アクセス発信源追跡技術及び不正アクセス発信源への警告メッセージ通知技術に関する研究開発を行う。	郵政省（新規）
	⑧	ルータが故障したり，サーバが過負荷で応答が遅れる等の障害時に，ユーザ側のコンピュータ等からネットワーク上での障害部分，障害状況等を把握できる技術等の研究開発を行う。	郵政省（新規）
	⑨	インターネット等による迷惑通信等の情報通信の不適正利用による被害の救済・防止を図るため，情報通信不適正利用対策のための電気通信システムの開発を行う。	郵政省
	⑩	電気通信システムの安全・信頼性向上のための施策を推進する。	郵政省
	⑪	第三者が真正な事業者に成りすまして運営するホームページによる被害が増加していることを踏まえ，ホームページの運営者が真正な事業者であることを双方向通信により証明するマーク技術の開発等の技術的対応により，被害の未然防止に努める。	郵政省
	⑫	無線設備の販売活動の適正化のため，免許情報告知制度の一層の定着を図ることとし，本制度及び基準不適合設備に関する勧告・公表制度に基づく無線設備の販売状況調査並びに電波利用保護旬間等の機会を通じた広報活動を積極的に実施するとともに，悪質な製造・販売業者に対しては，勧告・公表等の厳正な措置を講ずることとする。	郵政省

施策の具体的内容			備　　考
	⑬	「電気通信サービスにおけるプライバシー保護に関する研究会」の報告を受け，平成10年12月に平成３年のガイドラインを改訂し「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」を告示した。電気通信事業者に対し，このガイドラインの周知徹底を図るなど，所要の措置を講ずる。さらに，個人情報保護の実効性を確保するため，平成11年９月から「電気通信分野における個人情報保護法制の在り方に関する研究会」を開催しており，平成11年11月25日に取りまとめた中間報告を踏まえ，引き続き法制化を含めた検討を進める。	郵政省
	⑭	「発信者情報通知サービスの利用における発信者個人情報の保護に関するガイドライン」の周知徹底を図るなど，所要の措置を講ずる。	郵政省
	⑮	放送技術の高度化・双方向サービス等の進展等に対応して，放送事業者に蓄積される広範囲な個人情報の目的外利用等のプライバシー侵害から加入者を保護するため，「放送における視聴者の加入者個人情報の保護に関するガイドライン」に基づき，放送事業者等に対して全体的な方向を示し，自発的な具体的措置の実施を促す。	郵政省
	⑯	住宅情報化推進協議会を支援することにより，住宅の情報化について普及促進を図る。	郵政省，建設省
14　その他			
金等の現物まがい取引に係る消費者保護	①	金等の現物まがい取引に係る業者に対し，「特定商品等の預託等取引契約に関する法律」に基づき法律の遵守等につき指導するなど法律の的確な運用に努め，預託取引契約に係る預託者の損害の防止を図る。	通商産業省
個人情報の保護	①	内閣に設置された高度情報通信社会推進本部の下に開催された個人情報保護検討部会の中間報告を最大限尊重し，我が国における個人情報保護システムの中核となる基本的な法制の確立に向けた具体的検討を進める。	内閣官房（新規）

消費者取引の適正化

施策の具体的内容			備　　考
その他	①	消費者に被害を及ぼす悪質商法事犯について，訪問販売法を始めとする関係法令を厳正に適用し，強力な取締りを推進するほか，平成12年中においても「消費者被害防止活動の強化期間」を設定し，全国一斉に悪質な事犯の重点的な取締りを実施する。	警察庁
	②	前払式証票発行者に対し，業務の適正な運営について指導するとともに，「前払式証票の規制等に関する法律」の厳格な運用に努める。	金融監督庁
	③	代金引換郵便を悪用した一方的な送り付け商法の発生を未然に防止するため，代金引換郵便配達時において，受取人の受領意思の確認を徹底していく。	郵政省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
1　計量の適正化			
正確計量の確保	①	新計量法も定着しつつあり，その内容の周知徹底が図られてきているところであるが，内容量表記商品について法の遵守状況の監視を全国的（都道府県及び特定市）に行う。	通商産業省
検査・監視体制	①	タクシーメーター，ガスメーター，水道メーター，ガソリンメーター等の計量器について，立入検査を実施する。	通商産業省
	②	内容量表記商品について量目立入検査を中元時期及び年末年始時期に実施する。	通商産業省
	③	内容量表記商品等の試買検査を実施する。	通商産業省
2　食品の規格・表示の適正化			
規格の適正化	ア　日本農林規格　（ＪＡＳ）関連		
	①	ＪＡＳ規格・品質表示基準の制定・改廃に当たり，手続きの透明性を高め，広く国民各層からの意思を反映させるため，規格改正案等の検討内容等に関する情報誌の発行や説明会の開催を行う。	農林水産省（新規）
	②	ＪＡＳ法の改正（平成11年７月）により，ＪＡＳ規格の定期的な見直しを行うことになったため，その見直しのための農林物資の品質，生産，製造，流通及び消費の実態等の調査・検討を計画的に行う。	農林水産省（拡充）
	③	平成12年度から施行される新ＪＡＳ制度への移行を図るため，消費者に対しＪＡＳ制度の意義について再認識を促すとともに，製造業者等に必要となる新制度移行のための手続を分かりやすく説明し，また，外国に対する普及啓発等を行う。	農林水産省（新規）

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	④	新ＪＡＳ制度への円滑な移行のために，国際的にも認められる認証システムを取り入れた認定業務を行う者の育成を早急に図る。また，農林水産業・食品産業において近年求められているＩＳＯ9000等の国際標準システムの促進を図るとともに，国際機関に対して国際規格策定に関する我が国の意見を反映させるよう努める。	農林水産省（新規）
	⑤	ＪＡＳ認定工場において国際的な品質管理システムとの整合化が図られた高度品質管理システムを導入する。また，登録格付機関の製品検査方法についてマニュアルを策定することにより，検査の精度向上を図る。	農林水産省
	⑥	ＪＡＳ制度の適正な運用に資するため，規格等の制定のための調査を行う。	農林水産省
	⑦	農林水産消費技術センターにおいて，食料品の品質規格・表示等の実態について調査を行う。	農林水産省
	⑧	ＪＡＳ認定工場品質管理担当者講習会事業を実施することにより，ＪＡＳ認定工場制度の厳正な運用とＪＡＳ製品の品質の一層の向上を図るとともに，各種媒体を利用して，ＪＡＳ制度の一層の普及推進を図る。	農林水産省
	⑨	ＪＡＳ規格等に関する情報を電子化し，規格等の制定・改正作業を迅速化するとともに，申請者と登録格付機関等を結んでＪＡＳ手続の迅速化を図る。また，電子化されたＪＡＳ関係情報の提供を行う。	農林水産省
	イ　地域特産品認証制度（Ｅマーク）関連		
	①	差別化された地域特産品の提供を助長する地域特産品の認証を推進するとともに，地域特産品の生産振興と利用拡大に関する施策を総合的に推進し，これら地域特産品を基軸として広く関係者の参加した取組を支援することにより，地域特産品の製造，販売の振興を図る。	農林水産省
	②	差別化された商品を求める多様な消費者ニーズに対応し，地域の特色ある原材料や技術を用いた地域特産品について，認証ロゴ及び認証基準を作成し，認証を行うことを通じて，表示の適正化を図る。	農林水産省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	ウ　栄養改善法関連		
	①	消費者の健康に対する関心や知識の向上等に対応して，栄養素等を補うことを主な目的としたいわゆる栄養補助食品といわれるものが流通するようになっている。消費者がそうした食品を適切に摂取できるように，その名称や定義，またその表示の在り方について検討を行う。	厚生省（新規）
	②	都道府県知事等に対し，特別用途食品の表示の適正化及び知識の普及を図る。	厚生省
	③	健康食品に関する知識を普及するため，㈶日本健康・栄養食品協会における，健康・栄養食品の規格基準の設定及び表示制度の実施に協力する。	厚生省
	④	都道府県等に対し，特定保健用食品制度の円滑な実施，その適正な知識の普及を図る。	厚生省
	エ　日本食品標準成分表関連		
	①	国民の栄養・健康増進のための基礎資料である日本食品標準成分表の全面改訂を行う。	科学技術庁
表示の適正化	ア　食品衛生法関連		
	①	食品の表示の基準の見直しに当たっては，パブリックコメントの募集や食品衛生調査会表示特別部会における関係団体等からの意見陳述を行い，広く国民等からの意見を審議に反映させる。	厚生省
	②	諸外国の食品等に係る表示制度等についての実態調査を行い，表示の基準の国際的な整合性を図る。	厚生省
	③	製造所固有記号表示の在り方の見直し等，今後とも必要に応じ，食品衛生法による食品等の表示の適正化を推進する。	厚生省
	④	食品添加物については，原則として，全ての食品添加物について物質名等を表示することとしており，表示制度についての周知を図る。	厚生省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	⑤	食品の日付表示については，製造・加工技術の進歩等を踏まえ，製造年月日表示に代えて期限表示が導入されたが，今後とも，制度の周知徹底を図るとともに，製造業者等に対して適切な表示についての指導を行う。	厚生省
	イ	農林物資規格表示制度関連	
	①	ＪＡＳ法改正（平成11年７月）により，すべての飲食料品に品質表示が義務付けられるため，関係省庁等との連携のもと，食品表示の適正化を図るとともに，制度の普及啓発や表示機器の整備等食品表示を推進するための総合対策を行う。	農林水産省（新規）
	②	ＪＡＳ法改正（平成11年７月）により，加工食品の品質表示基準制度が一般消費者向けのすべての加工食品を対象に大幅に拡充される等，表示制度の拡充が図られたため，この制度を適切に運用するために，品質表示の点検及び生鮮食品等の原産地表示の点検指導の拡充を図る。	農林水産省（新規）
	③	ＪＡＳ法改正（平成11年７月）により，有機食品として認証されていない食品に「有機」の表示を行うことが認められない制度が導入されることから，認証機関に対する指導を行うとともに，市場における有機食品等の点検調査を行う。また，改正により新設される登録認定機関等についても，ＪＡＳ制度の的確な運営を図るための指導啓発を行う。	農林水産省（新規）
	④	有機農産物の生産者が消費者への有機表示を適正に行うため，地域ぐるみによる共同管理方式の導入に向けた啓発・指導を行うとともに，生産行程管理組合等の組織を作り，生産行程管理技術研修等に対する支援を行うことにより，有機農産物の検査・認証制度の円滑な運営を図る。	農林水産省（新規）
	⑤	改正ＪＡＳ法（平成11年７月）に基づく品質表示基準制度による原産地表示が消費者の商品選択に十分活用されるよう普及啓発に努める。	農林水産省
	⑥	農林水産消費技術センターにおいて市販品の買上げ検査を行い，不適正な表示について指導を行う等，ＪＡＳ制度による品質表示基準の普及推進を図る。	農林水産省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	⑦	原産地表示等について，品質表示基準の遵守を徹底する。	農林水産省
	⑧	改正ＪＡＳ法（平成11年７月）に基づく第三者検査・認証制度及び表示制度を導入することにより，有機食品の表示の適正化を図る。	農林水産省
	⑨	有機食品の検査認証制度の導入を円滑に進めるため，国際的整合性にも配慮しつつ，我が国の実態に即した検査認証関係のマニュアルを作成するほか，検査認証業務に関する講習会を開催する。	農林水産省
	⑩	加工食品の原料原産地についての情報に対する消費者の要望が強いことから，加工食品の原料原産地表示の在り方について検討を行う。	農林水産省
	⑪	直接，消費者に販売される青果物の品質表示基準の円滑で有効な制度の運営を図るとともに有機農産物及び特別栽培農産物に係る表示ガイドラインに則した表示の周知及び整合性の確認を図るため小売店を中心とした点検指導を実施する。	農林水産省
	ウ　遺伝子組換え食品の表示関連		
	①	遺伝子組換え食品に対する食品のパブリックアクセプタンスについての調査及び分析を行い，必要な対策のあり方を検討する。	厚生省（新規）
	②	遺伝子組換え食品の表示に関し，安全性の観点からの具体的な方策の要否について検討を行う。	厚生省
	③	遺伝子組換え食品に関する広範な情報を，消費者に的確に伝達するための体制整備等を行うことにより，遺伝子組換え技術の有用性，安全性，諸外国の状況等に関する国民の正しい理解を促進し，消費者の適切な食品選択に資する。	農林水産省（新規）
	④	遺伝子組換え食品の表示について，改正ＪＡＳ法に基づく品質表示基準を策定し，その適正な実施を図る。	農林水産省（拡充）

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	⑤	遺伝子組換え農産物及びその加工品の本格的な流通及び消費者の安全性や表示に対する関心・要請に対処するため，農林水産消費技術センターにおいて，遺伝子組換え農産物等に関する情報の収集等を行うとともに，確認分析技術の実証・検討を行う。	農林水産省 （拡充）
	エ　食糧法関連		
	①	食糧法の下における精米表示について，精米表示に対する消費者ニーズを踏まえ，産地・品種・産年のいわゆる三点セット表示を基本とするとともに，輸入米については産地国名を明らかにする。 更に，適正な精米表示が行われるよう精米表示認証制度等の適切な運営や販売業者への巡回指導等を通じて，消費者の購買選択の利便を図る。	農林水産省
	オ　その他		
	①	製造販売業者が食品の栄養成分・熱量に関する表示をしようとする場合に主要栄養成分等（たんぱく質，脂質，糖質，ナトリウム及び熱量）も併せて表示することを義務づける等の栄養表示基準制度を導入したことに伴い，本制度が円滑に定着するよう関係業界団体を指導し，消費者団体に対して制度の趣旨についての周知徹底を図る。	厚生省
	②	品質表示基準及び新食品等品質表示ガイドラインの未だ制定されていない食品の品質を識別するための表示のガイドラインを作成するとともに，これらのガイドラインの定着のため生産者及び流通業者に対し指導を行うとともに，消費者に対してその内容を周知徹底し，ガイドラインの定着を図る。	農林水産省
	③	食品の輸入増加が見込まれる中で，輸入食品の安全性に対する消費者の関心が高まってきていることから，このような消費者の不安を解消するとともに，消費者の適正な商品選択に資するため，輸入食品の品質内容を確認する手段である表示の適正化を図る。	農林水産省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　考
国際食品規格策等への対応	①	国際食品規格計画への対応については，国内関係機関の連絡調整を十分に行う。	科学技術庁， 環境庁， 厚生省 農林水産省
	②	コーデックス規格（国際食品規格）等の国際規格と各国の規格・基準制度の整合化への要請等を踏まえ，食品の規格・基準をめぐる国際的な動向を的確に把握するための実態調査，消費者・関係業界等への情報提供及び意見集約を行うことにより，我が国の実情を国際規格に反映し得るよう基準・認証分野における国際化への対応を充実強化する。	環境庁， 厚生省， 農林水産省
	③	平成11年７月に創設されたコーデックス委員会バイオテクノロジー応用食品特別部会の議長国として，遺伝子組換え食品の国際基準の策定を積極的にリードする。	厚生省 （新規）
	④	我が国の製造・流通・消費の実状やアジアの食文化を国際的な食品等の規格に反映させるため，国際規格策定会議に積極的に参加するとともに，しょうゆ等の国際規格策定を提案する。	厚生省， 農林水産省
	⑤	ＪＡＳ規格の我が国の国内事情を踏まえた国際規格の作成及びコーデックス委員会の効率的かつ効果的な運営の推進を図るため，コーデックス事務局へ専門家を派遣し，国際規格作成専門家会合を開催する。	農林水産省
	⑥	近年の食品の国際規格化等に対処するため，国内市場に広く出回っている輸入食品等について流通実態，品質等に関する調査を行う。	農林水産省
	⑦	国際食品規格に対応したＪＡＳ規格，品質表示基準の整備・見直しを行う。	農林水産省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
3　医薬品等の表示の適正化			
	①	効能，効果等に関する虚偽，誇大な広告等について監視取締りを行うとともに，関係者の指導の徹底を図る。また，いわゆる健康食品として販売されているものの中で，無承認無許可医薬品に該当するものについても指導取締りの徹底を図る。	厚生省
	②	「化粧品規制の在り方に関する検討会」の平成10年７月23日のとりまとめに基づき，消費者への情報提供の観点から，欧米と同様に化粧品に配合されているすべての成分名を表示する制度へ平成12年度中に移行する。	厚生省（拡充）
4　家庭用品等の規格・表示の適正化			
工業標準化法による規格・表示の適正化	ア　日本工業規格（ＪＩＳ）及びＪＩＳマーク制度		
	①	工業標準化法の円滑な実施を図る。	通商産業省
	②	工業標準化推進月間の行事内容の充実に努めるとともに，年間を通してＪＩＳの普及活動を行う。	通商産業省
	③	平成12年度においても，テスト品目を選定し，試買検査を行う。さらに，必要に応じて立入検査を行う。	通商産業省
	④	消費者が日常生活で使用する製品に関して適切な情報提供を目的として「消費者のための製品情報ガイド」「消費生活製品の取扱説明書ガイド」及び「規格に安全面を入れるためのガイド」の３件について，ＪＩＳ化を検討する。	通商産業省
	⑤	消費者が日常生活で使用する製品による危険防止を目的して，その取扱説明書等に用いる「消費者用警告図記号」に係るＪＩＳを制定する。	通商産業省
	イ　工業標準化のための調査研究		
	①	福祉関連機器に関するＪＩＳ原案作成のための調査研究を行う。	通商産業省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	②	豊かな生活の実現や消費者の利便性・安全性の確保を図るため，標準化のための基礎となるデータの収集・体系化及び試験評価方法の開発を行う標準基盤研究を実施する。 平成12年度は，室内環境汚染を引き起こす揮発性有機化合物の測定方法に関する調査検討等を行う。	通商産業省
	③	標準基盤研究の中核的施設である工業標準センター（くらしとＪＩＳセンター）の円滑な運営を図る。	通商産業省
家庭用品品質表示法による表示の適正化	①	表示の標準の履行状況の点検及び指導のため，立入検査及び商品試買テストを実施する。	通商産業省
	②	品目及び表示事項の見直しを適宜行い，表示事項等についての普及啓発を行う。	通商産業省
繊維製品の品質向上	①	繊維製品の品質に関する苦情やトラブルを減少させるため，「アパレル製品等品質性能対策協議会」において，新機能を付与した繊維製品について，その機能性の評価方法，評価基準，表示方法等の統一のための調査検討を行う。	通商産業省
その他	①	産業界が消費者のニーズを踏まえながらユニバーサルデザインに取組むための環境整備を行う。	通商産業省
5　住宅等の規格・表示適正化			
工業化住宅性能認定制度	①	平成11年６月に成立した「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の施行を機に、民間団体独自の制度として引き続き施工性，アフターサービス，苦情処理体制等の指導を推進する。	建設省（拡充）
優良住宅部品認定制度	①	平成11年６月に成立した「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の施行を機に、民間団体独自の制度として引き続き高品質な住宅部品の普及を図る。	建設省（拡充）
優良な住宅の認定制度	①	平成11年６月に成立した「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の施行を機に、民間団体独自の制度として引き続き各種広報活動を通じ，優良な住宅の普及を図る。	建設省（拡充）

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
建材品質認証制度		民間団体による認定を通じ，優れた建材の普及を推進する。	建設省
日本農林規格（ＪＡＳ）等	①	木質建材の品質向上のため，ＪＡＳ規格の制定及び改正作業等を行う。 具体的には，構造用製材等のＪＡＳ規格及び合板等のホルムアルデヒド放散量のＪＡＳ規格の改正を行う。	農林水産省
	②	南方産広葉樹材等の防虫防腐処理等推進上の諸問題に関する調査研究を行うとともに，同材の防虫防腐処理規定を定めたＪＡＳの普及を推進するほか，防虫防腐処理等に関する正しい知識の普及を行う。	農林水産省
国際規格への協力	①	給水装置の構造・材質基準については，平成９年の省令制定により性能基準化，明確化が図られたところであるが，新技術の導入や新材料の使用等に対応するための基準の改定に関する調査を行うとともに，諸外国との相互認証協議を推進する。	厚生省
	②	製材，集成材，合板，フローリング等に関するＩＳＯ規格及び諸外国の林産物の規格等について，調査検討を行う。	農林水産省
	③	林産物に要求される品質及び品質の評価方法について調査・検討を行い，適切な規格の制定及び改定を図るほか，諸外国の規格との整合性を図る。	農林水産省
住宅性能表示	①	住宅展示場等における表示等の適正化を図るため，住宅展示場等の主催者，関連業界団体等に対して必要な指導を行う。	建設省
住宅の規格の適正化・品質管理の充実等		住宅産業品質向上講習会等を実施し，住宅産業関係企業の品質管理の向上を図る。	通商産業省
	②	第25回プレハブ住宅に関する消費者アンケートの結果を取りまとめ，それを公表するとともに，必要な事項について，プレハブメーカーに対して改善の指導を行う。	通商産業省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
6　サービスにおける表示の適正化等			
ホテル・旅館・旅行業		宿泊料金，宿泊約款及び施設の配置に関して適正な表示がなされるよう関係団体を指導する。	運輸省
	②	登録基準に合致するホテル・旅館の登録を促進して一定基準以上の宿泊施設の整備をより一層促進するとともに，情報提供機関による登録ホテル・旅館に関する宿泊事業の円滑な実施を図る。	運輸省
		平成８年２月に改定された主催旅行に関する広告の表示基準及び平成８年４月に施行された改正旅行業法（平成７年５月公布）に基づき，旅行商品内容の表示の適正化について旅行業者及び関係団体を指導する。	運輸省
理美容・クリーニング等	①	全国環境衛生営業指導センターに対し指導するとともに，「標準営業約款普及登録促進月間」（11月）等により，普及啓発を図る。	厚生省
余暇	①	㈶日本観光協会による「全国観光情報データベース」の情報の更新を行うとともに，観光情報提供システムの構築を図る。 また，㈶日本観光協会による動態観光情報のテレフォンサービス等による提供を行うほか，観光情報データベースのオンラインサービスを実施する。	運輸省
技能士表示		各都道府県等に対し，技能士表示について各種会議等を通じて周知及び広報啓発に努めるよう助言等を行う。	労働省
その他	①	「社会体育指導者の知識・技能審査事業の認定に関する規程」に基づき，スポーツ団体から申請のあったスポーツ指導者養成事業のうち，一定の水準に達し奨励すべきものを認定する。	文部省
	②	「健康づくりのための運動指導者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する規程」に基づき健康づくりのための運動指導士の知識及び技能の向上を図る上で奨励すべきものを認定する。	文部省，厚生省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
	③	優良マリーナの普及を図るため，優良マリーナ認定制度の周知を推進する。	運輸省
	④	「優良スカイレジャーエリア認定制度」により，優良スカイレジャーの認定を進め，その普及を促進することにより，スカイレジャーエリア利用者の安全性の確保及び利便性の向上を図る。	運輸省
	⑤	「トランクルーム認定制度」により，トランクルームサービスの質の向上及び性能の明確化を図り，消費者の利便の増進を図る。	運輸省
7　規格・表示の適正化による資源制約下の消費生活合理化の推進			
資源エネルギーの効率的使用の促進	①	「エネルギー使用の合理化に関する法律」に基づき特定機器に指定されているガソリン乗用自動車及びガソリン貨物自動車について，エネルギー消費効率をカタログ等に表示させることによって，エネルギー消費効率の高い自動車の普及促進を図る。	運輸省
	②	住宅等の省エネルギー化について，指導・啓発・普及を図るため，以下の措置を講じる。 1)　公的住宅の断熱工事の一般化について，公共団体等への周知徹底を行う。 2)　住宅の省エネルギーに係る判断基準及び設計・施工指針の普及を図るための講習会を開催する。 3)　2,000　以上の事務所建築物，物品販売店舗建築物，ホテル・旅館，学校，病院・診療所及び飲食店の建築主に対しても，省エネルギー計画書を提出させ，必要な助言・指導を行う。 4)　住宅に係る省エネルギー基準に適合した住宅の建設を促進することにより，住宅におけるエネルギー使用量の抑制を推進する。 5)　住宅金融公庫環境共生住宅割増融資制度を活用し，省エネルギー住宅工事、省エネルギー型設備設置工事に対する割増融資を行う。 6)　優良な省エネルギー建築技術等の認定を行う民間団体への指導を行う。	建設省

計量・規格・表示の適正化

施策の具体的内容			備　　考
消費者包装の適正化		包装適正化ガイドラインの活用，キャンペーン事業等を通じ，事業者・消費者に向けた包装適正化策を総合的に推進する。	通商産業省
リサイクルの促進		「再生資源の利用の促進に関する法律」及び「容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律」に基づき，再生資源の利用や容器包装材等の製品の再使用が効果的に図られるよう必要な情報提供を行うため，調査検討を行う。	環境庁，通商産業省
		一層リサイクル・リデュース・リユースを推進するための新たなシステムの構築を検討する。	環境庁，通商産業省
8　広告の適正化			
		公益法人等における倫理綱領の制定，遵守，事前審査の充実等の指導を通じて，不正不当表示の防止を図り，広告の適正化を推進する。	通商産業省
	②	公益法人等を通じて，広告表現に対する苦情の受付・処理状況につき，適宜報告等を受けるとともに，自主規制基準の制定，見直し，遵守等を指導することにより，広告の適正化を推進する。	通商産業省
	③	電子メディアを利用した商取引が増加すると予想されることから，公益法人等とともにこれに対応した広告の適正化を推進するための検討を行う。	通商産業省

Ⅲ　公正かつ自由な競争の確保等

施策の具体的内容			備　　考
1　独占禁止法			
違反行為に対する厳正な対処		独占禁止法違反行為に対し厳正に対処する。	公正取引委員会
流通・取引慣行に関する独占禁止法ガイドライン	①	独占禁止法違反行為の未然防止を図るため，流通・取引慣行問題に関する独占禁止法の相談制度に基づき，個別の相談に応じる。	公正取引委員会
	②	広くガイドラインの周知徹底に努める。	公正取引委員会
	③	ガイドラインに示した考え方に従い，独占禁止法を適正に運用し，違反行為が認められた場合には厳正に対処する。	公正取引委員会
再販売価格維持制度		著作物再販売価格維持制度の在り方について，引き続き検討を行う。	公正取引委員会
	②	関係業界による著作物再販売価格維持制度の硬直的・画一的な運用が各種の流通・取引慣行上の弊害を生むとの指摘から，消費者利益を確保するため，迅速かつ的確に弊害是正を図るよう求める。	公正取引委員会
流通取引実態調査	①	競争政策の観点から，流通構造，取引慣行等について，実態調査を実施する。	公正取引委員会
事業活動及び経済実態の調査	①	独占的状態及び価格の同調的引上げに関する規定の適切かつ迅速な運用を図る。	公正取引委員会
	②	平成９・10年生産・出荷集中度調査をとりまとめる。	公正取引委員会
	③	我が国における事業者間の継続的取引慣行の実態を把握するため，事業者間取引実態調査を実施し，調査結果を公表する。	公正取引委員会

Ⅲ　公正かつ自由な競争の確保等

施策の具体的内容			備　　考
事業者団体による独占禁止法違反行為の未然防止	①	「事業者団体の活動に関する独占禁止法上の指針」の内容について事業者団体への周知を図る。併せて，「医師会の活動に関する独占禁止法上の指針」及び「公共的な入札に係る事業者及び事業者団体の活動に関する独占禁止法上の指針」について，一層の周知徹底を図る。 また，相談制度の円滑な運用に努める。	公正取引委員会
	②	ガイドラインに示した考え方に従い，独占禁止法を適正に運用し，違反行為が認められた場合には厳正に対処する。	公正取引委員会
独占禁止法適用除外制度の見直し		政府の「規制緩和推進３か年計画（改定）」（平成11年３月閣議決定）において定められているとおり，独占禁止法適用除外制度について，必要最小限とするよう引き続き見直しを進めていく。	公正取引委員会
輸入制限・内外価格差問題等タスク・フォースの活用	①	独占禁止法に違反する輸入制限行為や内外価格差の原因となるような独占禁止法違反行為を積極的に排除するよう努めてきたところであり，このような取組を一層強化するため，審査局に設置した輸入制限・内外価格差問題等を専門的に担当するタスク・フォースを活用し，独占禁止法違反行為の積極的排除に努める。	公正取引委員会
地方公共団体の行政と競争政策との調和の促進	①	地方公共団体における行政が従来以上に競争政策との調和をもって運用されるよう，「競争政策の観点からみた地方公共団体による規制・入札等について」（平成11年６月28日公表）に示された考え方の浸透に努める。	公正取引委員会（新規）
２　不当景品類及び不当表示防止法			
景品関係	ア　不当景品類の排除命令		
		不当景品類及び不当表示防止法違反事件に対する厳正な対応に努める。	公正取引委員会
	イ　公正競争規約の適切な運用等		
		公正競争規約の運用機関である公正取引協議会及びその連合体である㈶全国公正取引協議会連合会に対して規約の適正かつ透明性のある運用及び経済社会情勢に応じた見直しを指導する。	公正取引委員会

Ⅲ　公正かつ自由な競争の確保等

施策の具体的内容			備　　考
	ウ　景品規制の見直し		
		景品規制の一般ルールの見直し及び業種別ルール（業種別告示，公正競争規約）の一般ルールの内容に則した見直しを終え，引き続き，新たな取引形態に応じた景品規制の考え方の明確化等を図る。	公正取引委員会
表示関係	ア　不当表示の排除命令		
		不当景品類及び不当表示防止法違反事件に対する厳正な対応に努める。特に，高齢者向けサービスに関する表示について監視調査を行うなど実態の把握に努め，不当な表示があれば迅速に対処する。 また，事件の処理結果を公表する等により，事件処理手続の透明性を確保する。	公正取引委員会
	イ　表示に関する公正競争規約		
		公正競争規約の設定及び経済社会情勢の変化に対応した規約の見直しの指導を行うとともに，規約制度の普及啓発に努める。	公正取引委員会
		消費者の安全・健康・環境志向に訴える多様な強調表示に関する表示の基準を公正競争規約に盛り込むよう指導する。	公正取引委員会
	ウ　表示基準の見直し		
		小売業を巡る仕入れ・販売方法の変化等に伴い，実売価格と比較対照価格を併せて表示する二重価格表示をはじめとする小売業者の価格表示が多様化していること等を踏まえ，不当な価格表示に関する運用基準の見直し・明確化等を行うことにより，適切な価格表示の推進を図る。	公正取引委員会（拡充）
	エ　原産国表示		
		告示及び運用基準に基づき，業界等に対して原産国表示の適正化を図るよう指導するとともに，新たに設定する公正競争規約において，必要に応じて原産国表示に関する規定を設けるよう指導する。	公正取引委員会

Ⅲ　公正かつ自由な競争の確保等

施策の具体的内容			備　　考
	オ　公正競争規約の適切な運用等		
		公正競争規約の運用機関である公正取引協議会及びその連合体である㈳全国公正取引協議会連合会に対し，規約の適切かつ透明性のある運用，経済社会情勢に応じた見直し及び規約遵守状況調査の実施を指導する。 また，同協議会及び同連合会においては，消費者，関係事業者等に対する規約の普及活動や活動状況についての広報活動を行うよう併せて指導を行う。	公正取引委員会
3　許認可業種等における競争原理の導入等			
金融		消費者ニーズの多様化や情報通信技術の高度化などの環境変化に対応した為替貯金制度の改善を行っていく。	郵政省
保険	①	自動車保険料率算定会等に対し，自賠責保険の損害調査方法等を改善するよう指導し，自賠責保険の支払の適正化を通じた自動車事故被害者保護対策を充実する。	運輸省
	②	国民が生涯にわたって健やかで充実した生活を営むことができる豊かな社会の構築に向けて，消費者選択の多様化等を図るため，消費者ニーズに沿った簡易保険制度の改善に努める。	郵政省
4　その他			
	①	知的財産権侵害事犯に対する取締りを積極的に実施するとともに，関係行政機関及び不正商品対策協議会などの権利者団体等との連携を一層緊密にし，知的財産権保護の重要性及び不正商品排除の必要性等について消費者の意識を高めるための活動を推進する。	警察庁
	②	知的財産権侵害事犯に対しては著作権法，商標法等の関係法令を厳正に適用して強力な取締りを推進するほか，平成12年中においても「知的所有権侵害事犯等の取締り強化期間」を設定し，全国一斉に取締りを実施する。	警察庁

Ⅳ　総合的な消費者被害防止・救済策の推進（製造物責任制度）

施策の具体的内容			備　　考
1　製造物責任法の周知徹底等			
	①	製造物責任法の認知度や，法施行を契機に高まった製品安全に対する意識が定着しつつあるが，本法を具体的かつ正確に理解するために，消費者が正しい理解と判断ができるような情報提供を行い，さらなる周知徹底に努めるための措置を講ずる。	経済企画庁
2　製品事故の未然・再発防止対策の充実・強化			
	①	電気用品，ガス用品，液化石油ガス器具等及び消費生活用製品について合理的な安全規制を行うとともに，その実効性を確保するため，規制遵守状況の確認，消費者・事業者双方に対する制度内容等に関する情報提供の強化を図る。	通商産業省
3　裁判外紛争処理機関の充実・強化			
	①	製品事故による被害救済を求める相談者に的確なアドバイスを行うために，全国の消費生活相談員を対象にした，製品事故に係る教育相談についての事例修を具体的手続きや対応に即して，消費生活センターにおける製品関連事故にかかる苦情相談処理の円滑化・迅速化を図る。	経済企画庁
	②	都道府県等の苦情処理委員会と民間の製品分野別裁判外紛争処理機関（民間ＰＬセンター）との連携強化を図るため，シンポジウムを開催し，紛争処理ルールの明確化及び処理結果の平準化を図る。	経済企画庁
	③	都道府県等における製品紛争処理機能の充実・強化を図るため，　都道府県等の苦情処理委員会事務局員に対する指導・連絡，　苦情処理委員会に対する製品関連技術専門家の派遣，　紛争処理ガイドラインの作成，　苦情処理委員会全国連絡会議の開催，等の措置を講ずる。	経済企画庁
	④	製品事故等に関する相談の処理においては，専門的商品知識とともに，法律的な知識が必要とされることから，製品事故等に精通した技術者及び製品事故・技術的問題を専門分野としている法律家を国民生活センターに配し被害の救済に資するとともに，各地の消費生活センター等における苦情処理に関して必要に応じて助言する。	経済企画庁

Ⅳ　総合的な消費者被害防止・救済策の推進（製造物責任制度）

施策の具体的内容			備　　考
	⑤	迅速・的確な裁判紛争処理の実効を図るため，公正性・中立性に配慮しつつ，民間活力を活用し現実のニーズに応じて製品分野別に設立され，技術的・専門的知識を備えた裁判外紛争処理機関の運営を支援する。	経済企画庁， 厚生省， 農林水産省， 通商産業省， 運輸省， 建設省
	⑥	モーターボート，ヨット等の舟艇の利用者保護を図るため，迅速かつ公正・中立な消費者被害救済のために，「小型船舶に関する消費者製品相談室」の運営を支援する。	運輸省
	⑦	「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の平成12年度中の施行に伴い、指定住宅紛争処理機関等を設置する。 苦情相談処理の円滑化・迅速化を図る。	建設省 （新規）
4　原因究明体制の充実・強化			
	①	製品関連事故による消費者被害が大量に発生している，あるいは今後そのおそれがあるような重要事案について，機動的に原因究明を実施する体制を整備する。	経済企画庁， 農林水産省， 通商産業省
	②	製品評価技術センター，農林水産消費技術センター，交通安全公害研究所等国の機関や国民生活センターにおいて，被害者の証明負担を軽減するための原因究明，検査分析等の機能の拡充強化を図る。 また，製品評価技術センター，農林水産消費技術センター等国の機関や国民生活センターが，各地の原因究明機関を結ぶネットワークの要として，消費生活センター等からの問い合わせに対して，適切な機関の紹介・あっせんを行うよう努める。	経済企画庁， 厚生省， 農林水産省， 通商産業省， 運輸省， 建設省

施策の具体的内容			備　　考
	③	都道府県等における原因究明機能の向上を図るため，消費生活センター等の商品テスト機器の整備を促進する。	経済企画庁
	④	国の機関，消費生活センター，都道府県の検査分析機関，民間検査機関等が参加した地域別ブロック会議を開催し，各機関の現状，相互の役割分担，原因究明の依頼，引受に係るルールの明確化等につき意見交換を行い，地域ブロック内の原因究明機関ネットワークの構築に向けた業務連携の強化を図る。	経済企画庁
	⑤	消費生活用製品の複雑化，多機能化に伴い，これらの製品に事故が発生した場合の原因究明がますます困難になることに対応して，製品評価技術センターにおいて，事故原因究明技術や安全技術の体系的整備等を行う。	通商産業省
5　事故情報の収集・提供等			
	①	消費生活用製品等に係る事故に関する情報の収集・提供（事故情報収集制度・危害情報システム）の拡充・強化を図るとともに，消費者危害情報等の収集・活用を総合的に推進するため，消費者行政関係省庁等において活発な情報交換を行うなど，一層の連携強化に努める。	経済企画庁，通商産業省
	②	国民生活センターや消費生活センター等で行った原因究明のための苦情処理テストの結果をデータベース化することにより，原因究明情報の共有・相互活用を図る。	経済企画庁
	③	国民生活センターの危害情報システムについては，消費者の安全意識の高まりに対応し，消費生活センター及び病院等からのオンラインシステムによる危害情報の収集・提供を行う。	経済企画庁
	④	製品に係る事故防止及び円滑な被害救済を図るため，製品の基礎的な知識や取扱説明書・マニュアルの読み方・紛争事例等に関する副教材としてＣＤ－ＲＯＭを作成するなど，製品安　全に係る消費者教育の充実を図る。	経済企画庁

施策の具体的内容			備　　考
	⑤	医薬品等安全性情報報告制度等により全国の医療機関・薬局又は薬事法の規定に基づき製薬会社から報告された副作用が疑われる症例の情報や医療用医薬品の添付文書情報等をインターネットを通じて医師・歯科医師及び薬剤師に提供する「医薬品情報提供システム」の充実を図る。	厚生省
	⑥	事故原因究明のための事故情報処理テストの実施，消費者に対する情報提供，事業者・業界の指導及び各種規格・基準への反映に努める。	通商産業省
	⑦	製品評価技術センターにおいて，製品の検査技術に関する調査研究及び品質に関する技術上の情報の収集・評価・提供等を積極的に行う。	通商産業省
6　その他			
	①	消費者被害の未然・再発防止の観点から製品事故に係る情報の積極的な開示が求められていることを踏まえ，ホームページ等の手段を含め，製品事故に係る情報提供の在り方等について検討を行う。	経済企画庁
	②	製造物責任法の施行に伴う事業者の取組を把握するため，製品表示の適正化やＰＬ保険に関する調査等を行う。	経済企画庁
	③	製造物責任法が国民生活や経済活動等に及ぼした影響について消費者の視点から調査を行う。	経済企画庁
	④	企業における消費者対応に関して，消費者から寄せられた相談等の活動の実態や情報公開の範囲等について，特に現場の消費者教育関係者の利用に資することに留意しつつ検討する。又，新しい視点からの消費者啓発について自ら学ぶことを促す環境整備について検討する。	経済企画庁
	⑤	製品事故に関し，ＳＧマーク制度等それぞれの製品分野で被害救済の機能を果たしている各種救済制度の整備・充実や周知を図る。	通商産業省
	⑥	消費者に対して，「ＢＬマーク証紙」を貼付した優良住宅部品には賠償責任保険等が付保されていることの周知徹底を図る。	建設省

施策の具体的内容			備　　考
1　食品安全確保対策の総合的な推進			
食品添加物の規制	①	指定添加物及び既存の化学的合成品以外の添加物（いわゆる天然添加物）については，安全性確認のため，毒性試験等を行い，必要に応じて規格・基準の設定等の措置を講ずる。	厚生省
食品規格基準の作成及び食品製造流通管理の徹底	①	遺伝子組換え食品の安全性評価に関し，審査を義務付ける法的措置を含めた検討を行う。	厚生省（新規）
	②	食肉による腸管出血性大腸菌O157 の食中毒を未然に防止するため，とちく場におけるとさつ，解体等工程での枝肉の汚染を防止するための取扱い基準の徹底を図るほか，施設，設備の改善を図る。	厚生省
	③	安全性が未確認の健康食品について，慢性毒性試験を実施する。	厚生省
	④	必要に応じて，食品の規格・基準，衛生規範等の設定について検討を行う。	厚生省
	⑤	組換えＤＮＡ技術を応用して製造された食品等について，「組換えＤＮＡ技術応用食品・食品添加物の安全性評価指針」に基づき適切な審査を行う。 また，遺伝子組換え食品の安全性に対する消費者の関心が高まっていることを踏まえ，当該審査資料の公開等，消費者への情報提供を推進する。	厚生省
	⑥	食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法に基づき，食品工場の施設の整備促進を図る。	厚生省，農林水産省
	⑦	鶏卵等の流通・消費段階における衛生対策等の普及・啓発，マニュアルを作成する。	厚生省，農林水産省
	⑧	地域において，漁獲，市場，加工等の生産から消費に至る各段階において，一貫した水産食品の品質・安全の高度化に取り組むため，地域関係者からなる現地協議会を設置し，各段階での問題点の抽出とその改善対策の策定，存在する危害の確認，地域における指導者のための講習会及び関係者のための研修会の開催を行う。	農林水産省（新規）

施策の具体的内容			備　　考
	⑨	食肉処理施設における品質管理の実態調査を行い，統一的・客観的な品質管理モデルを策定するとともに，その導入を促進することにより，処理段階における高品質で安全な食肉の生産体制の確立等を図る。	農林水産省
	⑩	農畜水産物について，生産・製造加工・流通の各分野でＨＡＣＣＰの考え方に基づく安全性・品質管理の導入のためのガイドラインの策定が国際的に進められていることを踏まえ，生産・製造加工・流通を通して一貫した品質管理が効果的に行えるような取組を推進する。	農林水産省（新規）
	⑪	安全で高品質な畜産物の生産衛生管理体制を整備するため，食肉衛生検査情報等の家畜衛生諸情報に基づく家畜慢性疾病の早期・的確な診断及び安全性確保のための衛生指導体系の整備を図るとともに，抗菌性物質への依存を抑えた新しい飼養衛生管理システムの導入・普及を推進するための衛生管理技術の確立を図る。	農林水産省
器具・容器包装の規制	①	個別規格のない合成樹脂の器具・容器包装についての規格・基準の設定作業を進める。	厚生省
農薬の残留規制及び使用規制	①	農薬の安全性を確保する観点から農薬に含まれる化学物質のうち内分泌かく乱作用を起こすと疑いを持たれている物質について，内分泌かく乱作用を引き起こす可能性の判別技術の確立，当該作用の有無に関する調査等を行う。	環境庁，農林水産省
	②	残留農薬基準については，食品衛生法の改正により，基準策定のための資料収集の規定の整備が図られたところであり，2000年までにおおむね 200農薬程度とすることを目標に基準を策定する。	厚生省
	③	農薬の使用状況や河川等環境への流出状況，農産物への残留状況の調査等を実施し，これらの結果に基づき，より地域の実情に応じたきめ細かい農薬の安全使用を実施する。	農林水産省
	④	残農薬，空容器の収集及び適正な処分について，地域の実情に応じたシステムの検討及びモデル地区における実証を行う。	農林水産省

施策の具体的内容			備　　考
	⑤	農薬取締法に基づく農薬登録保留基準について，改定及び新規の設定を行う。 また，農薬登録保留基準の見直しや拡充・整備に資するため，作物等における農薬の残留性の調査等を実施する。	環境庁，農林水産省
	⑥	低毒性農薬の実用化の促進を図るため，農薬の安全性を的確に評価するための試験技術の確立のための，試験研究を実施する。	農林水産省
	⑦	安全な農産物の生産及び円滑な流通・消費を確保するため，地域性を考慮した農作物の農薬残留調査を実施し，農薬の安全使用の徹底を図る。	農林水産省
	⑧	農薬の土壌残留の実態を追跡調査し，その安全使用に関する適切な指導の徹底を図る。	農林水産省
	⑨	農薬使用状況，農薬安全使用基準の遵守状況等について，主要な農作物の栽培農家を対象として，食糧事務所職員による調査点検を行う。	農林水産省
	⑩	農薬取締法の規定に基づき，必要に応じ，販売業者等の業務に関し，報告の徴収，立入検査等を実施する。	農林水産省
抗生物質等医薬品の残留規制及び使用規制	①	魚病被害状況及び医薬品使用状況調査，水産用医薬品再評価調査，魚病技術者の養成，技術開発研究，輸入魚卵等の病原体検査，抗血清の作成及び保存・備蓄，巡回指導，講習会の開催，水産用医薬品適正使用に関する指導及び医薬品残留検査による養殖生産における薬事法遵守の徹底，魚病関連機械器具及び施設整備の助成並びに，医薬品の適正使用プログラムの作成及び養殖現場における防疫管理体制の確立を図る事業を実施するとともに各種情報の全国的なネットワークシステムの実用化に必要な技術開発を実施し，魚類防疫対策を総合的に推進する。	農林水産省
	②	水産用医薬品の使用状況等について，主要な養殖魚の養殖経営体を対象として食糧事務所職員による調査点検を行う。	農林水産省
	③	動物用医薬品の有効性及び安全性の再評価作業を進める。 また，動物用医薬品の使用基準の遵守について，指導を行う。	農林水産省

施策の具体的内容			備　　考
		食品中の抗菌性物質については，含有されてはならないと規制されていたところであるが，動物用医薬品について，内寄生虫用剤，ホルモン剤を含め，新たに設定された残留基準値に適合するよう休薬期間の設定・見直しを図っていく。	農林水産省
微量重金属等の規制	①	魚介類の汚染について，特定の水域における調査を実施し，必要に応じて漁獲の自主規制等を指導する。	農林水産省
飼料の安全性の確保	①	飼料の安全性の確保を図るため，飼料の規格・基準の設定等のための調査を行う。 また，畜産農家等を対象として巡回指導，パンフレットの配布等を行うことにより，飼料の安全性の啓発指導を行う。	農林水産省
	②	都道府県の飼料検査体制の効率化を図るため，安全性に関する検査技術の向上を目的とした研修会を開催する。	農林水産省
	③	飼料添加物を含む飼料の使用状況，飼料使用基準の遵守状況等について，肥育豚飼養農家，ブロイラー飼養農家及び採卵鶏飼養農家を対象として，食糧事務所職員による調査点検を行う。	農林水産省
	④	飼料添加物の追加指定，規格の設定等を行うとともに，飼料添加物等について安全性の検討を行う。	農林水産省
検査・監視体制	①	腸管出血性大腸菌O157 による食中毒対策を含め，食中毒対策を推進するため，地方公共団体を通じて「大量調理施設衛生管理指針」に基づく食品衛生管理の徹底を図るとともに，ＨＡＣＣＰの考え方に基づく食品衛生管理の導入推進のモデル事業を実施する	厚生省
	②	検疫所における試験検査等に必要な機器の整備や輸入食品モニタリング検査の充実を図るなど，輸入食品の監視体制の強化・充実に努め，輸入食品の安全確保を推進する。 また，食品等の輸入届出の電算システムと税関の通関情報処理システムとの電子的インターフェイス化等をはじめとする輸入食品監視業務の効率化，迅速化を図る。	厚生省
	③	食品衛生法に基づく指定検査機関の指定を行うとともに，指定検査機関における管理運営基準（ＧＬＰ）を導入し，さらなる検査体制の充実に努める。	厚生省

施策の具体的内容			備　　考
	④	㈶日本食品衛生協会に対して食品衛生指導員の研修及び巡回指導事業に係る助成を行うとともに，新規営業者に対し，施設基準等の指導を実施することにより，営業者の自主管理体制の強化を図る。	厚生省
	⑤	食鳥肉に起因する食中毒や疾病の発生を防止し，食鳥肉の安全性を確保する観点から，食鳥処理の事業の規制等を実施するとともに，一羽ごとの食鳥検査を行う。	厚生省，農林水産省
	⑥	大きな社会問題となっている病原性大腸菌Ｏ-157について，消費者が安心できる生産・加工流通システム構築のため，家畜の洗浄化技術及び生産加工流通における微生物制御技術開発等を実施する。 これらの研究蓄積を踏まえ，種子の発芽力を損なわない殺菌技術等，汚染源のひとつとして考えられている種子からの汚染防止技術の開発を新たに実施する。	農林水産省
	⑦	特に安全性の懸念される特定品目について，登録格付機関におけるＪＡＳ格付に併せて一定の安全性のチェックを行う。	農林水産省
	⑧	各農林水産消費技術センターが各ブロックにおいて技術センターとしての機能の充実に努めるため，各センターにおける機器の整備，市販品買上げ検査，ＪＡＳ承認・認定工場等に対する技術指導，消費者苦情相談，検査技術の調査研究等の体制の充実強化を図る。	農林水産省
	⑨	食品の安全性を確保するため，農林水産消費技術センターにおいて微量物質等のモニタリング体制の整備及び検査分析能力の向上を図る。 また，内分泌かく乱物質の検査体制の整備を図る。	農林水産省
	⑩	農場及び農場周辺地域における病原微生物の実態調査・疫学調査を行うことにより衛生実態を把握するとともに，これに基づき地域全体での効率的な防疫対策を行うための採卵鶏農場の集団組織化を推進する。	農林水産省
		基幹的産地食肉センターにおいて，と畜場法施行令の一部改正等に即した衛生管理用施設の整備を推進し，安全で高品質な食肉の供給を図る。	農林水産省

施策の具体的内容			備　　考
その他	①	地方公共団体を通じて，「家庭における食中毒予防の手引き」に基づく普及啓発を図る。	厚生省
	②	内分泌かく乱物質等の微量物質，食品中のアレルゲン等に関する食品の安全性を確保するため，内分泌かく乱物質の溶出のおそれのない食品容器包装の開発を行うとともに，食品中の微量物質のリスク評価法の開発等を行う。	厚生省，農林水産省
	③	最近における食品事故の実情を把握し，必要に応じてその対策を検討する。	厚生省，農林水産省
	④	食品の安全性に関する消費者の関心の高まりに対応して，食品事故に係る苦情相談等の情報を収集・分析し，消費者及び企業に対し情報提供・啓発指導を行うともに，事故に係る食品の分析・評価，被害原因の究明等の技術支援を行う。	厚生省，農林水産省
	⑤	食品工場における安全性向上のため，多品種少量生産工程におけるトラブルの未然防止と是正のためのシステムの開発及び普及を図る。	農林水産省
	⑥	消費者からの苦情相談に迅速かつ適切に対応するため，食品企業における対応方法等のマニュアル作成及び第三者機関における安全性の確認を行う。	農林水産省
	⑦	食品の製造から食卓までの各段階におけるＨＡＣＣＰ方式の考え方を導入したガイドラインの策定，普及等による安全・品質管理対策の推進，食品事故等の危害・危険情報を迅速かつ的確に収集する体制の整備等を行う。	農林水産省
２　医薬品等		「医薬品の安全性に関する非臨床試験の実施に関する基準」（ＧＬＰ）の円滑な運用を図る。また「医薬品の臨床試験の実施に関する基準」（ＧＣＰ）の普及・定着を図る。	厚生省
		医療用医薬品の再評価については，従来からの有効性・安全性に関する再評価作業を促進するとともに，品質に関する再評価も並行して行い，その結果を医療用医薬品再評価結果として公表し，必要な措置を講ずる。	厚生省

施策の具体的内容			備　　考
	③	一般用医薬品の再評価については，再評価作業を促進することとし，この結果を一般用医薬品再評価結果として公表し，必要な措置を講ずる。	厚生省
	④	医薬品等について，医療機関・薬局等からの副作用・感染症情報の収集などにより，常時，その時点における医学・薬学レベルを反映した再検討を行い，必要な安全対策を講ずる。	厚生省
	⑤	医療機器等について，医療機関・薬局等からの不具合・感染症情報の収集などにより，常時，その時点における医学・薬学レベルを反映した再検討を行い，必要な安全対策を講ずる。	厚生省
	⑥	「医薬品の市販後調査に関する基準」（ＧＰＭＳＰ）の普及・定着を図る。	厚生省
	⑦	医薬品等の適正使用の推進など，医薬品等の安全確保対策の充実・強化を図る。	厚生省
	⑧	医薬品副作用被害救済制度の周知に努めるとともに，その円滑な運用を通じ，副作用被害の迅速な救済を図る。	厚生省
3　家庭用品等			
電気用品		電気用品取締法に基づく立入検査等を実施し，製造業者，輸入業者等に対する監視指導を行う。	通商産業省
		平成11年度の試買検査について，違反のあったものに対して，改善指導等の措置を講じる。	通商産業省
ガス用品	①	新聞，消費者保安講習会等を通じて消費者の保安意識の高揚を図る。また，ＬＰガス事故防止のため，合理的なＬＰガス供給設備等の研究開発を行う。	通商産業省
	②	「特定ガス消費機器の設置工事の監督に関する法律」に基づき，ガス消費機器設置工事監督者を養成するための講習及びその資質の向上を図るための再講習を円滑に行うよう，講習実施団体を指導する。	通商産業省

施策の具体的内容			備　　考
	③	ガス安全使用技術調査として，ガス消費機器業務用需要家安全使用調査を行う。	通商産業省
	④	ガス用品の試買検査等を実施し，製造事業者に対する監視指導を強化する。	通商産業省
		中小企業金融公庫及び国民金融公庫の融資並びに中小企業設備近代化資金貸付の融資を活用しつつ，ＬＰガス集中監視システムの普及促進を図る。	通商産業省
		ＬＰガス事故の絶無化を図るために，消費者保安対策の中核的推進者であるべき販売業者の販売方法，保安サービス条件等の情報を収集し，内容の確認等を行いつつ，効果的・重点的検査・指導を推進するとともに，消費者に情報提供することによって，販売事業者の保安に対する意識の高揚を図る。	通商産業省
化学品	①	特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律が平成11年７月13日に公布されたところ。今後，同法に基づき有害性のある化学物質の環境中へ排出量を登録し公表する仕組み（ＰＲＴＲ制度）の普及，化学物質安全性データシート（ＭＳＤＳ）交付の周知徹底等により化学物質の管理改善を促進し，環境保全の支障の未然防止を図る。	環境庁，厚生省，通商産業省
	②	ＯＥＣＤ環境政策委員会において，地球環境保全の一環として高生産量化学物質（ＨＰＶ）の安全性点検を加盟国が協力し，分担して行うことが合意されており，約 600物質のうち平成12年度までに我が国においては約 120物質について安全性点検を行う。	環境庁，厚生省，通商産業省
	③	化学物質による環境汚染を防止するため，化学物質環境安全性総点検調査を実施する。また，指定化学物質等の環境残留性について調査を実施する。	環境庁，通商産業省
	④	生産量，環境残留性等から環境リスクが高いと予想される化学物質について，生態影響試験を実施する。	環境庁，通商産業省

施策の具体的内容			備　　考
	⑤	化審法に基づく事前審査の円滑化，事後管理制度の的確な運用，既存化学物質の安全性点検の効率化及びＯＥＣＤのテストガイドライン見直し作業への寄与を図るため，化学物質の新たな安全性試験評価方法の研究開発を進める。	環境庁，厚生省，通商産業省
	⑥	化学物質関係の試験研究設備の整備を図る。	環境庁，厚生省，通商産業省
	⑦	既存化学物質番号の国際的整合性の確立を図るとともに，化学物質に係る国内外の最新の知見の収集を行う。 さらに，化学物質安全データシート（ＭＳＤＳ）の作成・普及及び有害化学物質の輸出規制等に関する広報・指導を実施することにより化学物質の安全確保行政に資するとともに，その国際化を推進する。	環境庁，厚生省，通商産業省
	⑧	1998年９月に採択されたロッテルダム条約（ＰＩＣ：特定有害化学物質及び農薬の国際貿易に関する事前通報確認手続）等への対応を図るため，国内体制の整備等を行う。	環境庁，厚生省，通商産業省
	⑨	構造活性相関（ＱＳＡＲ）の概念を導入し，化学物質の性状を予測し，その情報をもとに環境中での挙動及び人の健康や生態系に与える影響を予測するための検討を行う。	環境庁，厚生省，通商産業省
	⑩	化審法の規制対象である化学物質は年々増加しており，事業者に対し有害性調査の指示等の指導を行うなど適正に管理していく上で化学物質の環境濃度予測等により環境汚染の状況を把握する必要があり，規制対象物質の環境中での濃度予測システムの実用化を進める。隠蔽	環境庁，通商産業省
	⑪	世界の化学物質の安全性に関する情報を効率的に活用する体制を整備し，化学物質による人への健康被害の未然防止や災害時等における迅速かつ的確な対応を図るため，ＩＰＣＳ（国際化学物質安全性計画）を中心に進められている地球規模化学物質情報ネットワーク（ＧＩＮＣ）の確立に向けて化学物質に関する総合的なデータベースの構築を図る。	厚生省

Ⅴ　各分野の安全対策の推進

施策の具体的内容			備　　考
	⑫	「化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律」（化審法）に基づき，新規化学物質について安全性の事前審査を行い，第一種特定化学物質に指定された化学物質については，製造・輸入の原則禁止等，必要な規制を実施する。　第二種特定化学物質に指定された化学物質については，製造，輸入，使用の状況，環境汚染状況等に基づき，必要に応じ，製造・輸入数量の変更命令を行う等，安全性の確保に努める。さらに，これらの化学物質について，人の健康に対する影響を検討・評価するため，環境残留性及び人に対する暴露経路を把握する。 　また，指定化学物質に指定された化学物質については，製造，輸入，使用の状況，環境汚染状況等に基づき，その有害性を定量的に評価し，その結果，必要と判断されたものについては，長期毒性の有無を確定するための有害性の調査の指示，その結果を踏まえた第二種特定化学物質の指定を行う等により，安全性の確保に努める。	厚生省，通商産業省
	⑬	化審法施行業務の適正化を図るため，これまで化審法施行に伴い収集されてきた化学物質の安全性に関するデータの蓄積を図る。	厚生省，通商産業省
	⑭	既存化学物質について安全性試験を実施する。	厚生省，通商産業省
	⑮	ＯＥＣＤ理事会決定等に対応して，化学品安全性試験結果の相互受入原則を遵守し，またＯＥＣＤ優良試験所（ＧＬＰ）指針，その施行方法等を踏まえ，我が国における化審法ＧＬＰ制度の運用を行う。	厚生省，通商産業省
その他の家庭用品等	①	「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」に基づき，家庭用品に含有される化学物質について各種毒性試験を実施し，必要に応じて規制基準等を定める。	厚生省
	②	家庭用品による健康被害についてモニター病院等から情報を迅速かつ的確に収集するとともに，評価検討し，必要に応じ，家庭用品の安全確保に係る対策を講じる。	厚生省

施策の具体的内容			備　　考
	③	家庭用品の事業者が，有害物質を含有する家庭用品に起因する健康被害の未然防止，原因究明及び迅速な対応を行えるようにするため，事業者による安全確保マニュアルの作成を支援し，有害物質を含有する家庭用品による健康被害の未然防止を図る。	厚生省
	④	「消費生活用製品安全法」関連として次の措置を講ずる。 1)　通商産業省関係特定製品等について，諸外国の規格・基準を調査する。また，当該特定製品の安全基準について，諸外国との整合性を考慮しつつ基準の見直しの検討を行う。 2)　自主製品（ＳＧマーク対象製品）については，家庭用福祉用具等について認定基準（ＳＧ基準）の作成を検討する。	通商産業省
	⑤	全ガソリンスタンド（約56,000店）が販売する石油製品を対象に㈶全国石油協会が行う試買分析事業を支援する。 また，必要に応じて立入検査を行う。	通商産業省
４　自動車			
	①	自動車の衝突時の安全性能等についての車種毎の比較試験結果を公表する。	運輸省
	②	運輸技術審議会の答申「自動車の安全確保のための今後の技術的方策について」を踏まえ，自動車の安全に関する技術研究を進める等所要の方策を講ずる また，㈶交通事故総合分析センターの実施する交通事故の調査・分析の活用を図り，自動車の安全基準の研究に活用する。	運輸省
	③	リコール情報検索システムの全国的な運用を実施する。	運輸省
	④	自動車製作者等に対するリコール届出の義務付け及び国がリコールの実施勧告を行うことのできる制度を適正に運用し，自動車事故等の未然防止対策の充実を図る。	運輸省

施策の具体的内容			備　　考
5　建築物等			
構造・防災上の安全対策		既存建築物の防災対策について，耐震性能，防火性能の向上等を図り，安全対策を推進する。	建設省
	②	既存建築物の耐震改修に係る日本政策投資銀行等政府系金融機関による長期低利融資の活用を図る。	建設省
	③	「高齢者，身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」に基づき，不特定多数の者が利用する建築物について，高齢者や身体障害者等に配慮した廊下，階段等の施設の整備を促進する。	建設省
	④	政府関係金融機関の消防用設備等及び防炎物品に係る長期低利融資の運用促進を図る。	自治省
検査・監視体制		建築物及び建築設備に関する定期調査・定期検査の推進に努める。	建設省
		建築行政の執行体制の強化に努めるとともに，違反建築防止週間，建築士事務所立入指導等の実施により違反建築の防止を図る。	建設省
その他	①	住宅性能保証制度の登録業者，登録住宅の一層の拡大を図るため，関係機関等へ所要の指導を行うとともに，所要の制度の見直しを行う。	建設省
	②	木造住宅の現場生産性の向上，資材調達の合理化等により，建設コストの低減を促進するとともに，バリアフリー，耐久性向上，省エネ等，住宅に求める消費者ニーズに的確に対応する，標準化された新しい木造住宅構法技術の開発検討を行う。	建設省
	③	消防法違反の防火対象物に対しては，個別指導等を通じて，防火安全上の不備事項の是正及び法的措置の徹底を図るとともに，特定違反対象物の一掃に向けて違反処理の強化を図るよう，都道府県を通じて市町村等を指導する。 また，防火基準適合表示制度の一層の普及推進につき都道府県を通じて市町村等を指導する。	自治省

施策の具体的内容			備　　考
6　その他			
	①	自動販売機の安全設置の促進及び管理の適正化を図るため，関係機関等を通じ，適正な設置，安全設置基準の遵守及び統一ステッカー貼付の励行を推進していくとともに，10月を「自販機月間」と定め，期間中の諸事業を通じ，より一層の自動販売機の安全設置及び管理の適正化について関係者の意識の高揚に努める。	通商産業省
	②	プレジャーボート救助事業が適正に行われるよう，支援を行う。 また，プレジャーボート愛好者に対し，自ら救助手段を確保しようとする意識を浸透させるため，㈳日本海洋レジャー安全・振興協会と協力して安全講習会等のあらゆる機会を通じ同事業の周知・普及に努める。	運輸省
	③	高齢者・身体障害者等が公共輸送機関を利用する際の身体的負担の軽減及び安全性の向上に資するシステムの開発を行う。	運輸省
	④	高齢者・障害者等の利用に配慮した施設整備等の施策を進めるため，㈳交通エコロジー・モビリティ推進機構を通じた鉄道駅の障害者対応型エレベーター・エスカレーターの設置に対する国費による補助等の支援措置を講ずる。	運輸省
	⑤	公共交通機関における高齢者・障害者の社会参加促進及び利用者の利便性の向上を図る。特に，高齢者・障害者にとって最も身近な交通手段であるバス交通について，安全かつ身体的負担の少ないノンステップバスの積極的導入を推進することを目的として，導入の在り方等について具体的な調査検討を行う。	運輸省
		親水性施設及びフェリーターミナル等の港湾施設を利用する際の身体的負担の軽減及び安全性の向上等に資する「港湾の施設の技術上の基準」の改正を行う。	運輸省

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
1　消費者教育			
	①	消費者契約法（仮称）の検討に併せ，消費者が主体的・積極的に行動する能力を培うことが重要であることを踏まえ，高等学校における消費者教育の効果的な授業の検討に資する消費者教育用副読本を作成する。	経済企画庁
	②	消費者契約に関する苦情・相談が複雑化していることに鑑み消費生活相談員の質の向上に資する全国フォーラムを開催し事例・判例・研究成果等をデータベースとして作成する。	経済企画庁 （新規）
	③	消費者と事業者の情報格差の是正や消費者問題への対応に関する情報や知識の習得等に資するため，様々な要求レベルに対し，情報通信の特性を活用した情報提供の体制整備を行う。	経済企画庁 （拡充）
	④	国民生活センターにおいて，消費者教育の資料収集に努めるとともに，関係者の利用に供する。	経済企画庁
	⑤	国民生活センターにおいて，消費者団体及び地域において消費者活動を推進する者等の活動水準を一層高めるため，各種の研修を行う。	経済企画庁
	⑥	国民生活センターにおいて，各講座で消費者問題に関わる高度な内容の講座を担当し，各講座に横断的な関わり合いを持つ非常勤講師を充実するとともに，生活問題をテーマにした生活研究の概念を取り入れた研修を実施することにより全体的な研修内容の質的レベルの向上を図る。	経済企画庁
	⑦	国民生活センターにおいて，消費者教育の実践的な手法について専門家による講義及び討議を中心とした講座を開催し，地方公共団体等における消費者教育に係る講師としての人材の資質の向上を図る。	経済企画庁
	⑧	消費者教育を一層推進するために，㊐消費者教育支援センターが行う消費者教育に関する調査・研究，研究会・研修会，シンポジウム等の開催，教材の作成・配布及び国内外の情報ネットワークの構築等について支援を行う。	経済企画庁

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	⑨	消費者が環境の変化に対応しつつ自己責任に基づいて主体的・合理的に行動できる能力を培うため，電子媒体の効果的活用を含めた消費者教育の推進に対する支援を図る。	経済企画庁
	⑩	学校における消費者教育への支援を行う消費生活センター等の取組の更なる充実を図るため，消費者教育の専門家を派遣するとともに，その成果をとりまとめ報告書を作成・配布する。	経済企画庁
	⑪	女性のエンパワーメントのための男女共同参画学習促進事業の実施，青年男女の共同参画セミナーの実施，婦人教育施設における研修・交流・情報提供等各種の社会教育活動の推進及び全国生涯学習フェスティバルの開催等により，消費生活に関する学習活動を充実するなど生涯学習推進体制の整備を図る。	文部省
	⑫	小・中・高等学校の学習指導要領に基づき，関係教科において消費者保護の問題，物価問題等に関する教育が適切に行われるよう指導する。	文部省
	⑬	多様で高度な実践的学習活動を充実し，地域における生涯学習の振興を図り，その中で消費生活に関する学習を奨励する。	文部省
	⑭	国立婦人教育会館では，多様なデータベースを開発し，クライアント／サーバ機による全国的なホットライン情報検索サービス（ＷＩＮＥＴ）等を行い，消費者教育を含む女性・家族に関する情報を提供する。	文部省
	⑮	親等が子供に対して適切な対応がとれるよう，家庭教育子育て支援推進事業への助成を行うなど，家庭教育に関する学習機会や各種の交流，相談事業の充実を図るとともに，家庭教育資料「現代の家庭教育」等の活用を奨励する。	文部省
	⑯	社会の変化に対応して社会教育施設が地域の生涯学習の中核的施設としてその期待される役割を十分に果たすとともに，市町村における地域課題や学習需要等に応じた新しい事業（消費者教育を含む）を教育委員会を中心として独自に企画・開発することにより，地域における社会教育の一層の活性化を推進する。	文部省

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	⑰	国立大学等において，主に成人一般を対象とした公開講座を開設し，消費者問題に関する種々の学習の機会を提供する。	文部省
	⑱	海への理解を深め，漁業者と子供達との対話の場を設け，漁業や水産物に対し親しみを感じてもらうことで，おいしくて安全な水産物について考える機会を提供することにより，食生活及び消費形態の改善を促進する。	農林水産省 （新規）
2　情報提供			
国	①	ネットワーク利用の悪質商法事犯について，ホームページ等を活用した同事犯に関する情報受理及び国民への被害防止のための注意喚起，広報・啓発活動の積極的な推進を図る。	警察庁 （新規）
	②	消費者利益の増進及び悪質商法等による消費者被害の未然・拡大防止を図るため，ポスター，パンフレット，定期刊行物を作成するとともに，テレビ，ラジオ，週刊誌及びインターネットの警察庁ホームページなどの各種広報手段を活用した消費者のための情報提供活動を実施するほか，知的財産権保護の重要性及び不正商品排除の必要性等について消費者の意識を高めるため「不正商品防止フェア」の後援，ポスター，パンフレット等の作成など，広報啓発活動を積極的に推進する。	警察庁
	③	消費者と事業者の情報や交渉力の格差に起因する消費者契約トラブルの公正かつ円滑な解決に資するため，適切かつ迅速な情報提供を行う観点から，ホームページ「消費者の窓」の充実を図る。	経済企画庁 （新規）
	④	消費者契約法の検討に併せ，同法の理解を図るための啓発資料の作成及びシンポジウムの開催を行う。	経済企画庁 （新規）
	⑤	毎年５月の「消費者月間」において，消費者をめぐる諸問題の啓発を行う観点から，各種事業を集中的に行う。また，地方公共団体，消費者団体，学会，事業者団体に対して「消費者月間」関連の協賛事業を依頼するとともに，地方公共団体に対して，同事業に係る交付金を交付する。	経済企画庁

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	⑥	消費者，事業者，学界，行政の四者の参加の下に「消費者問題国民会議」を中央及び地方で開催し，消費者問題に関する学際的，総合的な協議を行う。	経済企画庁
	⑦	㑹日本環境協会において，環境保全に役立つ商品にマークをつけて推奨する「エコマーク事業」を平成元年２月より実施しているが，これらの普及を図ることにより，消費生活に起因する環境問題に対処するとともに，消費者の環境保全意識の高揚を図る。	環境庁
	⑧	「環境保全型製品の新たな展開に関する検討会」の報告書（平成８年１月公表），「21世紀に向けた環境ラベルの在り方に関する検討会」の中間取りまとめ（平成10年５月公表）及びＩＳＯ環境ラベル関連規格の発行を踏まえ，以下の取組を進める。 1)　エコマーク事業において，現在までに70の対象品目について 3,000を超える商品がエコマーク商品として認定されているが，平成８年３月に，エコマーク事業の実施要領が改正され，対象品目の選定において政策サイドからの提案が可能となったことを踏まえ，環境保全上重要な商品について適宜商品類型の追加を進めていく。 2)　エコマーク事業において，商品の認定基準に製品ライフサイクル全体を考慮することが取り入れられたことを踏まえ，既存の商品類型についても順次見直しを行う。 3)　エコマーク認定商品をはじめとする環境保全型商品の購入を促進するため，消費者団体，事業者の商品購入担当者等との連携を図る。 4)　エコマーク事業において，定量的な環境負荷量等の環境情報の表示を進めていく。 5)　商品の環境面での適切な情報を消費者に提供するため，事業者等による環境保全に関する広告等に関し，ガイドライン案を策定する。	環境庁
	⑨	平成９年12月の「地球温暖化防止京都会議」の成果を踏まえ，地球温暖化に関する理解を深め，地球温暖化防止に向けた国民的な取組のより一層の促進のための普及・啓発を充実するため，国・都道府県において指定する地球温暖化防止活動推進センターにおいて，啓発・広報，照会・相談，生活で用いる製品等に関する情報提供などを行う。	環境庁

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	⑩	消費者行動と，企業の製品開発や流通機構，情報産業との関係を把握し，二酸化炭素排出の少ないライフスタイルの実現のため，各主体に対して講ずべき施策について検討する。	環境庁
	⑪	「環境保全型製品の新たな展開に関する検討会」報告書（平成８年１月）の提言を受け，平成８年２月，公共セクターを含めた幅広い事業者等が環境保全型製品の積極的な購入・調達（グリーン購入・グリーン調達）を進めるための企業，行政機関，民間団体等からなるグリーン購入ネットワークが発足したところであるが，今後も環境保全型製品の普及に向けた積極的な支援を行うため，以下の取組を進める。 1)　社会的アピールにより，商品選択の際に環境への配慮を組み込んだ消費行動が促進されるよう消費者意識の高揚を図る。 2)　消費者への商品の環境情報不足を補い，環境への負荷の少ない製品に対する需要が伸びるよう，グリーン購入ガイドライン・商品選択のための環境データブックづくり，ニューズレター発行等を行い，商品の環境情報の流通促進を図る。 3)　消費者団体等の民間団体，企業，地方公共団体，国の各主体全てが参加するよう会員の拡大を行う。	環境庁
	⑫	京都議定書の内容や温暖化のメカニズム，影響，国内外の温暖化防止対策の現状等に関する理解を促進するとともに，温暖化防止における個々人の取組の必要性を周知するため，12月の地球温暖化防止月間を中心に，シンボルマークを活用した統一的な広報活動の実施，シンポジウム，ワークショップの開催等を行う。 さらに，国民的事業として，「地球温暖化を防ぐ４つのチャレンジ」（　環境家計簿にチャレンジ，　グリーンオフィス，エコ商店にチャレンジ，　１日１万歩にチャレンジ，アイドリング・ストップにチャレンジ）を推進する。 また，地域での取組を推進するため，地方公共団体による地域での総合的な対策推進の検討・方向付けを行う。	環境庁

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	⑬	環境基本計画のレビューや推進に必要な情報体系の枠組みを確立するとともに，国民を始めとする各主体の取組，内容等に関する情報について，継続的に広く収集していく。 また，国民，事業者等に対し，環境保全への取組に対する参加を呼びかけるため，見直し後の新しい環境基本計画の内容について普及小冊子の作成・配布等を行う。	環境庁
	⑭	環境負荷の削減への具体的取組事項等に関して普及・啓発を図り，国民の環境保全に向けた自主的・積極的取組を促すため，適切なメディアを通じ，「国の事業者・消費者としての環境保全に向けた取組の率先実行のための行動計画」（率先実行計画）の内容，計画に基づく各省庁の取組の実施状況，取組課題の検討状況，政府が調達の際に参考とするための物品推奨リスト（個別製品リスト）等について，地方公共団体，事業者，国民等の各主体に情報提供を行い，周知徹底を図る。	環境庁
	⑮	環境事業団に設置されている「地球環境基金」を活用して，民間団体が行う地球環境保全活動に対する資金助成を行うとともに，地球環境保全活動に関する情報の提供，人材の育成のための地球環境市民大学校を通じ，環境保全活動を実施している民間団体の支援の充実に努める。	環境庁
	⑯	化学物質による環境リスクに関する適切な情報提供等を行い，地域住民等関係者の共通の理解を図るため，以下の取組を進める。 1)　リスクコミュニケーションのための手法や課題についての検討を進めることにより，我が国に適したリスクコミュニケーションマニュアルを作成する。 2)　化学物質の環境リスクについての情報を普及するためのシンポジウム等の開催及びパンフレットの作成等を行う。	環境庁
	⑰	消費者行動と，企業の製品開発や流通機構，情報産業の関係を把握し，二酸化炭素排出の少ないライフスタイルの実現のため，各主体に対して構ずべき施策について検討する。	環境庁
	⑱	消費者契約法（仮称）の法的性質及び消費者契約法（仮称）と民法との関係を明らかにするとともに．消費者契約法制の内容の周知及び消費者契約に関するトラブルの防止を図るため．広報活動に努める。	法務省 （新規）

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	⑲	８月の「食品衛生週間」，10月の「薬と健康の週間」を中心に広報活動を行い，食品衛生及び医薬品に対する消費者の理解を深める。	厚生省
	⑳	邵日本食品衛生協会の本部・支部等を活用し，食品の安全性に関する情報等を消費者に対し迅速かつ適切に提供することにより，消費者の食品保健意識の高揚及び公益の増進を図る。	厚生省
		平成９年10月より，給水装置の基準適合性に係る情報を「給水装置データベース」として集積・管理し，消費者等に対してインターネットにより提供しているが，本システムの運用・管理を進める。	厚生省
		「給水装置データベース」について寄せられた苦情をもとに，基準適合性を確認する試験を行う必要があると認められる製品については，試買試験を行い，基準に適合していないことが判明した場合には，結果を公表する。	厚生省
		機能性を持つ新たな食品素材（食品新素材）の性質等を分かりやすく解説した消費者向けパンフレットを作成し，広く配布する。また，食品メーカーへの食品新素材の販売に際しての代表的な食品新素材に関する情報提供指標等を設定する。	農林水産省（新規）
		農林水産業生産者が持っている様々な情報（環境・資源に配慮した漁獲方法の実践，資源管理や品質管理への取組等）を消費者に提供することにより，それらの取組に対する消費者の理解を深めるとともに，生産者自らのそれらの取組に対する意識の向上を図る。	農林水産省（新規）
		遺伝子組換え食品の生産・流通状況や国際的な動向等の最新情報等について，パンフレットやポスターの配布や講習会の開催を通じて消費者・生産・流通事業者に広く情報を提供する。	農林水産省

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
		「健全な食生活に関する指針」に則して，消費者の食生活を改善し健全な食生活の実現を図るため，地域推進協議会を組織化するとともに，地域の実情に合わせた食生活指針の策定，食生活コンクールの開催，児童向けの啓発資料の作成等を行う。	農林水産省（新規）
		「食を考える国民会議」（食についての関係者）と連携し，無駄の削減や栄養バランスの改善に重点を置いて，食生活の自己診断及び問題改善策の提供プログラムの開発・普及とともに，外食産業，消費者団体の食生活改善活動の支援等を実施する。	農林水産省（拡充）
		野菜の栄養・機能，消費者の消費動向等について調査・分析を行い，体系的に消費者に情報提供を行い，野菜の消費改善を図るとともに，地域において「顔の見える距離で生産された新鮮な野菜」等の需要の掘り起こし等のためのアクションプログラムを作成・推進し，国産野菜の消費拡大を図る。	農林水産省
		農林水産消費技術センターにおいて，消費者への情報提供等を的確かつ機動的に行うため，情報化システム整備を行うとともに，各種情報のデータベース化を図る。また，地方公共団体からの要請に応じて食品等の品質及び表示に対する知識の普及と啓発を行う。	農林水産省
		農林水産省本省，地方農政局，農林水産消費技術センター及び食糧事務所の「消費者の部屋」等で，パンフレット，リーフレット，報告書等を配布するほか，ビデオ等による情報提供を行う。また，パネル等を使って特別展示を行う。	農林水産省
		動物薬事行政に関する審査の一層の迅速化・適正化情報公開等の要請に的確に対応するため，動物用医薬品等の承認・許可業務等動物薬事事務全般に係る業務を体系的にＯＡ化するとともに，各種の動物薬事情報を公開する。	農林水産省
	32	高齢者・視覚障害者の食生活をめぐる環境の改善を図るため，買物・外食の際のサポートシステムの調査検討，テープ・点字書籍による食生活関連情報の提供，視覚によらない食品表示の調査等を行う。	農林水産省

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	33	畜産物の安全性確保を図るため，動物用医薬品の適正な使用を推進するとともに，消費者に対して動物用医薬品の安全性等に関する情報提供を行い，副作用事故等の未然・再発防止に努める。	農林水産省
	34	飼育者の求める適切な獣医療の提供を図るため，飼育動物診療施設の監視指導の強化に必要な検討・啓蒙を行う。	農林水産省
	35	製品及びサービスのライフサイクル全般における定量的な環境負荷の情報（例：エネルギー消費量，CO_2排出量等）を総合的に表示する新たな環境ラベルの導入を推進する。	通商産業省（新規）
	36	消費者トラブルの未然防止を図るため，環境問題，省エネ等に関する情報や新たな通商産業省の施策の内容を提供するため，「かしこい消費生活へのしおり」，「くらしと契約の知識」，「消費者行政ニュース」等各種冊子，パンフレットを作成するほか，テレビによる情報提供として，「なるほどＴＶ」を放映する。	通商産業省
	37	新入社員に対する研修の活用等を要請することにより，企業による消費者教育の積極的な実施・定着を促進する。	通商産業省
	38	㈶古紙再生促進センターにおいて，古紙を再生利用した製品に「グリーンマーク」をつけ，このマークを学校，町内会等の団体が収集して㈶古紙再生促進センターに送付すると苗木等が配布される制度を実施しており，これら古紙利用製品の普及を図ることにより，環境保全及び資源の有効利用に対する消費者の意識の高揚を図る。当面，消費者を対象とする各種広報手段により，グリーンマークの普及・啓蒙活動を実施する。	通商産業省
	39	資源・エネルギー問題，地球環境問題等に関する消費者の理解を深め，具体的な行動を促すため，各種の普及啓発事業を実施するとともに，省資源・省エネルギー国民運動の一層の推進のため，都道府県等毎に設置されている「省資源・省エネルギー国民運動地方推進会議」の行う各種普及啓発事業等を支援し，消費者団体を含む国民の自主的な活動の推進を図る。	通商産業省

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	40	快適な生活を享受しつつ，省エネルギーを実践するにはどうすれば良いか，省エネの知恵，事例や節約金額等を分かりやすく解説したパンフレット等を作成・配布するとともに，テレビ等マスメディアを通じて省エネの普及啓発を図る。 さらに，個々の消費者に対して省エネルギー型機器の利用を促すため，パソコン等について待機時の消費電力を抑制する省エネルギー基準を満たした製品に対し，省エネルギーマーク表示事業（国際エネルギースタープログラム）を実施する。	通商産業省
	41	自動車製作者等がリコールを行う場合，その基準不適合自動車に関する資料の公表を行う。	運輸省
	42	ガソリン乗用自動車及びガソリン貨物自動車の燃料消費率の公表を行う。	運輸省
	43	ディーゼル自動車について，省エネ法に基づく燃費効率の目標値を新たに設定するための検討を行う。	運輸省
	44	ガソリン乗用車燃費一覧の冊子の作成及び同内容をインターネットにより情報提供する。	運輸省
	45	自動車の形式指定及び構造等変更の際の公表様式による公表及びインターネット（運輸省ホームページ）による公表を行う。	運輸省
	46	平成７年７月１日に施行された改正道路運送車両法により，自動車ユーザーの保守管理責任が明確化されたことを踏まえ，自動車ユーザーの保守管理に関する意識の高揚や自主的な点検整備の励行を推進するため，「自動車点検整備推進運動」を実施し，点検整備に関する情報を提供するとともに，保守管理の際に参考となる資料として，継続検査（車検）時期の自動車の状態を調査した「自家用乗用車の車検結果」を公表する。	運輸省
	47	ゆとりある国民生活の実現に向けて，海洋性リクリエーションの振興及びプレジャーボート等舟艇の健全な利用振興を図るため，各地方運輸局に「舟艇利用者相談窓口」を設置し，舟艇利用者に対する情報提供・利用者相談を充実する。	運輸省

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	48	㈳全日本トラック協会及び各都道府県協会を活用し，引越しについての消費者向けのパンフレットの作成及び全国の消費生活センターへの配布のほか，相談窓口及びデパート等に設けた相談コーナーにおける引越しのノウハウの紹介を推進する。 　また，㈳全日本トラック協会を活用し，引越し，宅配便の仕組みや上手な使い方等を消費者に紹介するためのビデオの作成及び消費生活センターへの配布の推進に努める。	運輸省
	49	真実でない放送によって権利を侵害された者の救済に資する訂正放送制度に関するリーフレット等の作成・配布等を行い，本制度の国民への定着化を推進する。	郵政省
	50	定額郵便貯金の新規預入の日から５年後に，その元利合計金額等の内容をお知らせするあいさつ状を預金者に送付する。	郵政省
	51	加入者が簡易保険の制度等を知らなかったことにより被る被害を未然に防止するため，加入時において契約者に交付している「ご契約のしおり」の中で，特に重要な事項について分かりやすく記載する。	郵政省
	52	過疎地域における名産品・特産品を開拓するとともに，開拓したふるさと小包の消費者への周知等の充実に努める。	郵政省
	53	「ふるさと小包フェア」を全国の主要都市で開催し，ふるさと小包の消費者への浸透を図る。	郵政省
	54	消費者に対し郵政省の事業・行政サービスの内容を広く周知し，消費者の利益を保護することを目的として，情報提供用パンフレットを全国の普通郵便局窓口に配備するとともに，地方公共団体等に配布するほか，郵政省本省，地方郵政局，地方電気通信監理局及び沖縄郵政管理事務所において，パソコン通信及びインターネットによる各種行政情報の提供を行う。	郵政省
	55	電気通信サービスについて，ポスター・パンフレット等により，消費者団体，消費生活センター等関係各方面への周知を図り，消費者への情報提供に努める。	郵政省

施策の具体的内容			備　　考
	56	外国人からの郵便サービスに関する電話による照会に対し外国語で回答する「外国語による郵便案内サービス」の充実を図る。	郵政省
	57	外国人の方からの郵便貯金や国際送金等に関する照会等に答えるため「フリーダイヤルによる郵便貯金英語案内サービス」を実施する。	郵政省
	58	国際送金の利用方法等について，国際送金請求書の記入要領・送金手数料等について説明した英語・仏語・スペイン語等の外国人向けの国際送金利用案内書を調製し，郵便局窓口等において配布する。	郵政省
	59	点字による郵便貯金内容の通知，簡易保険の契約内容のお知らせ等の発行のほか，点字及び拡大文字による郵便，郵便貯金及び簡易保険それぞれのサービス案内を全国の郵便局窓口に配備するとともに，全国の点字図書館等に配布する。	郵政省
	60	「身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律」に基づき，身体障害者がそうでない人と同様に通信・放送サービスを利用して，情報を入手可能とするための国や地方公共団体の支援・施策情報等をインターネットにより提供する。	郵政省
	61	誰もが情報通信の利便を享受できる環境作りの観点から，高齢者向けのネットワーク等国民生活向上に役立つ便利なネットワークを構築するための実証実験等を行う。	郵政省
	62	国際情報提供サービス，ツーショットダイヤルや伝言サービス等の電気通信サービスの提供形態，契約・課金方法等や利用者とのトラブルの実態についての調査を行い，電気通信サービスの利用の適正化と利用者の保護を目的とした施策に関する検討に資するための調査研究を行う。	郵政省
	63	郵便局が設置するＡＴＭ・ＣＤについて，既存の全機種（約24,400台：平成10年度末）と同様に，点字表示，音声・イヤホーンによる操作誘導等，視聴覚障害者が容易に操作可能なものとしていく。	郵政省

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	64	字幕番組・解説番組の自動制作システムなど視聴覚障害者向け放送ソフト制作技術の研究開発を実施することにより，視聴覚障害者が障害を持たない人と同様に放送サービスを享受できる環境の整備を図る。	郵政省
	65	耳や目の不自由なお客様に対するサービスの向上を図るため，手話及び点字講習会を開催し，手話による簡単な会話ができる職員及び点字で記載されている郵便物のあて名が読める職員の育成を実施する。	郵政省
	66	６月の「電波利用保護旬間」，10月の「受信環境クリーン月間」を中心とした広報活動を行い，電波の大切さ・便利さ，混信妨害の実例を解説し，消費者の電波環境保護に関わる意識の向上を図るとともに，放送受信障害について，各種要因別の対処方法，国や自治体の支援・施策情報等に関する知識の普及を推進する。	郵政省
	67	全国 104か所の暮らしの相談センターにおいて，貯蓄（貯金，保険等）・生活設計に関する相談，年金相談及び介護に関する相談業務等を実施する。	郵政省
	68	寄附金付郵便葉書等を発行するとともに，地球環境保全事業を行う団体へ寄附金の一部を配分することにより，地球環境保全に対する消費者意識の啓発に努める。	郵政省
	69	年賀葉書等，９種類の郵便葉書等に再生紙を活用するとともに，「さくらめーる」及び「寄附金付広告付葉書（グリーンエコー）」に非木材紙を活用することにより，地球環境保全に対する消費者意識の高揚を図る。	郵政省
	70	国際ボランティア貯金の寄附金の一部を環境保全事業を行う民間海外援助団体（ＮＧＯ）へ配分し，環境保全に対する消費者意識の啓発を図っていく。	郵政省
	71	「家内労働旬間」を中心に，いわゆる「インチキ内職」の被害防止について，より効果的な広報活動・指導を実施する。	労働省

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　考
	72	公団住宅入居申込代行業者による被害の防止を図るため，下記の施策を実施する。 1)　募集パンフレットの購入部数の制限 2)　募集パンフレットへの注意の掲載 3)　申込書への注意の掲載 4)　新聞広告等による募集ＰＲ時に注意の掲載 5)　テレホンサービス（募集情報を提供）で，音声・ＦＡＸにより注意を喚起等の施策を講ずる。	建設省
	73	建築主による優良な設計者の選定及び消費者と設計者との円滑な意思疎通を図るため，建築士事務所に係る情報の提供，委託内容等について記載した書面の交付等を推進する。 また，これと併せて，建築士事務所団体を通じて建築士事務所における業務の質の向上を図る。	建設省
	74	健康住宅研究会において平成10年３月に取りまとめられた「設計・施行ガイドライン」，「ユーザーズマニュアル」及び快適で健康的な住宅に関する検討会議において平成10年８月に取りまとめられた「快適で健康的な住宅に関する検討報告書」地方公共団体や関係団体を通じて周知徹底を図る。	建設省
地方公共団体	①	各都道府県警察は，地域における町内会，老人会，婦人会，地域安全懇談会等各種の会合において，最近の悪質商法の実態及び被害防止策等について講演，寸劇及びビデオの放映を実施するとともに，インターネットのホームページ等を利用した広報啓発活動を実施するほか，ミニ広報紙，パンフレット，チラシの配布等による積極的な広報啓発活動を推進する。	警察庁
	②	消費者被害の未然・再発防止に資するため，全国消費生活情報ネットワークシステム（ＰＩＯ－ＮＥＴ）の拡充を行うとともに，都道府県等とその域内の消費生活センターを結ぶ地域ネットワークの整備を促進する。 また，消費者と都道府県等との双方向の情報交流を促進するため，従来からの情報提供資料の作成に加え，ニュー・メディアを活用した普及啓発に努める。	経済企画庁
国民生活センター		テレビ番組，出版物，インターネット等各種の方法により，消費者への情報提供に努める。	経済企画庁

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　考
	②	消費者への情報提供を強化し，消費者相互の情報交換を促進するため，インターネット等を利用した「生活ニューネット」等を通じ，情報提供を推進する。	経済企画庁
	③	規制緩和の進展や製造物責任法の施行に伴う消費者からの意見等の情報を収集するとともに，消費者ニーズに対応した情報を提供するため，生活情報モニターネットを運営する。	経済企画庁
	④	複雑化・高度化・多様化している消費者問題の解決に向けて，消費者運動を行っている地域リーダーを対象として，活動報告，討議，専門家のアドバイス等からなる消費者フォーラムを開催する。	経済企画庁
	⑤	悪徳商法による被害の未然防止や製品の安全性についての消費者の学習機会拡大のための新たな手法開発や国民生活センターと各地の消費生活センターとの役割分担などの具体策について調査検討を行う。	経済企画庁
	⑥	商品テスト情報等の拡充を図るため，下記の施策を行う。 1)　商品比較テストを実施し，結果を公表するとともに，テスト方法等の開発を図る。また，消費生活センターにおいて実施する商品テストの能率の向上を図るため，テスト品目の調整，役割分担等を討議する全国商品テスト企画会議及びテスト技術・評価研究会の開催，共同比較テストの実施等の事業を行いネットワークを強化する。 2)　「商品テスト結果報告書」を作成するとともに，原因究明のための苦情処理テスト結果も含めて，商品テスト誌「たしかな目」，「国民生活」にテスト事例を掲載する。 3)　全国の消費生活センターにおける苦情処理テスト及び比較（試買）テストの実施状況について，「消費生活年報」に掲載し，国民生活センターと消費生活センターとの連携を強化する。	経済企画庁
	⑦	障害者の自立や社会参加に資するため，消費者情報提供テレビ番組「ご存じですか消費者ミニ情報」に手話放送を挿入する。	経済企画庁

消費者教育・情報提供の推進

施策の具体的内容			備　　考
	⑧	輸入品の急増，商品の高度化，高齢化社会の急速な進展，地球環境問題の高まり等に対し，現有機器では対応困難な状況にかんがみ，消費者の生活の安全等を確保するための商品テスト機器・設備を整備・拡充し，商品の安全性や省エネ等に関する情報提供機能を強化する。	経済企画庁
その他	①	地域特産品認証制度について，各種媒体による広報活動や情報提供を行うほか，利用拡大を図るための普及啓発事業を行い，豊かで多様な食生活の実践に資する。	農林水産省
	②	「木材利用相談センター」（全国63ヵ所に設置）において，木材の利用に関する消費者からの相談や質問に答えるとともに，消費者に対して木材の利用に関する情報の提供を行う。	農林水産省

消費者意向の反映

施策の具体的内容			備　　考
1　消費者意識の反映			
		消費者と各種懇談会を開催し，消費者意識の把握及び行政への反映に努める。	公正取引委員会
	②	主要消費者団体と定期的に懇談会を開催するほか，幹部と消費者団体代表との懇談会を開催する。	経済企画庁
	③	消費者問題に関する消費者の意識を把握するため，組織的活動を行う消費者団体に委託し，消費者の意識調査を行う。	経済企画庁
2　公聴活動の強化			
	①	公取消費者モニターの活用により，行政への消費者意識の反映に努める。	公正取引委員会
	②	物価モニターの活用により，生活関連物資の価格・サービス料金等の実施を把握し，消費者の購買態度に関する調査，物価行政に対する意見の収集等を行う。	経済企画庁
	③	食料品消費モニターの活用により，行政への消費者意向の反映に努める。	農林水産省
	④	通商産業政策モニター及び消費者価格モニターの活用により，行政への消費者意向の反映に努める。	通商産業省
	⑤	郵便局モニター及び電気通信サービスモニター並びにフリーダイヤルファックス「お知恵拝借ファクス・ポスト」の活用により，行政への消費者意向の反映に努める。	郵政省
	⑥	海外在住の邦人等モニターから国際郵便に対する評価，改善意見，ニーズ等を聴取し，国際郵便への消費者意向の反映に努める。	郵政省
3．消費者苦情の行政への反映			
	①	国民生活センターにおける苦情相談の処理において，行政措置が必要なものについては関係行政機関へ適宜要望する。	経済企画庁

施策の具体的内容			備　　考
	②	農林水産省本省，地方農政局及び農林水産消費技術センター等の「消費者の部屋」等において消費者からの相談を受け付け，迅速かつ的確な処理及び行政施策への反映に努める。 また，本省の「消費者の部屋」と地方の「消費者の部屋」等を結ぶ情報システムの整備を図り，全国的に展開された「消費者の部屋」等において，消費者からの相談を迅速かつ的確に処理し，行政への反映に努める。	農林水産省
	③	通商産業省本省及び各通商産業局消費者相談室においては，機能の充実等を図り，消費者からの苦情相談の公平・迅速かつ的確な処理を行うとともに，消費者トラブルの迅速かつ的確な把握及び対応を図るため，トラブル情報の収集システムの強化を図る。 また，消費者トラブル連絡協議会の定期的開催を通じ，トラブル発生状況の報告，対応策等を検討し，行政への反映に努める。 さらに，東京中央郵便局私書箱１号に寄せられる相談，通商産業政策モニターからの報告等について，迅速かつ的確な処理を行うとともに，施策の反映に努める。	通商産業省
４　その他			
		消費者意見の積極的収集と行政への効果的反映を推進するため，地方の消費者組織との懇談会を開催し，地域特性に根ざした多様な消費者意見の吸収等を図る。	経済企画庁
		経済社会のグローバル化に対応して海外の消費者組織の活動内容等に関する情報収集等を図る。	経済企画庁
	③	エネルギー環境問題に関する消費者行動の在り方についてアンケート調査を実施するとともに，それを踏まえて具体的な消費者行動を促進していくための手法について調査・研究等を行う。	通商産業省
	④	高齢者・障害者等が安全かつ身体的負担の少ない方法で公共交通機関を利用できるよう「公共交通ターミナルにおける高齢者・障害者等のための施設整備ガイドライン」（平成６年３月）により，交通事業者等の指導を行う。	運輸省

消費者意向の反映

施策の具体的内容			備　　考
	⑤	交通アドバイザー会議を開催し，利用者の意向を的確に把握するとともに，行政への反映に努める。	運輸省
	⑥	高齢者・障害者等の視点に立脚した最適な交通体系の在り方等について，平成５年度から３か年をかけて，横浜市及び金沢市の両市をモデルに具体的かつ総合的に検討することにより，平成８年３月に「高齢者・障害者等のためのモデル交通計画策定調査報告書」を作成したところであるが，今後は，これを全国的な高齢者・障害者等のための連続性のある交通体系の具体的なモデルケースにしていくこととしている。	運輸省
	⑦	学識経験者，高齢者・障害者団体等をメンバーとした研究会を開催し，高齢者・障害者のための情報通信の在り方について検討する。	郵政省

苦情処理

施策の具体的内容			備　　考
1　国			
	①	悪質商法事犯の取締りを強力に推進するとともに，悪質商法等の被害に係る消費者相談に的確に対応するため，平成12年度中に都道府県警察において消費者被害相談業務等に従事している担当者を対象として，消費者被害相談等に関する教育を実施する。	警察庁
	②	管区行政監察局及び行政監察事務所並びに行政相談委員の行政相談業務を通じ，国民からの相談を受け付け，必要に応じ，関係行政機関等に対するあっせん又は相談者に対する助言を行い，その解決の促進を図る。	総務庁
	③	医薬品の効能や副作用に関する消費者の疑問や苦情に応えるため，医薬品副作用被害救済・研究振興調査機構における医薬品情報に関するデータベースの構築及び「消費者くすり相談室（くすり 110番）」の充実を図る。	厚生省
	④	平成10年７月より，「給水装置データベース」の中でインターネットを通じて，消費者等からの給水装置の基準適合性に関する苦情情報の受付を開始しており，引き続き本システムの運用を進める。	厚生省
	⑤	動物医薬品検査所において動物用医薬品に係る各種情報のデータベース化を図るとともに，被害の防止に必要な情報の提供及び事故の原因究明に係る検査を実施し，動物用医薬品に関する苦情処理体制を整備する。	農林水産省
	⑥	農林水産省本省，農政局等の間の情報システムを活用し，消費者からの相談に迅速・適切に対応する。	農林水産省
	⑦	農林水産消費技術センターにおいて，消費者からの相談・苦情を的確かつ機動的に処理するため，情報化システム整備を行うとともに，各種情報のデータベース化を図る。また，それら苦情相談のうち，消費者被害の未然防止等の観点から必要な分析についてはこれを実施し，その結果を踏まえた所要の措置を講ずる。	農林水産省

苦情処理

施策の具体的内容			備　　考
	⑧	消費者から企業への苦情に対して，適切かつ迅速に対応するために不可欠な要件を「苦情対応マネジメントシステム－ガイド」として取りまとめたＪＩＳ制定を検討する。	通商産業省
	⑨	東京中央郵便局私書箱１号，通商産業省本省及び各通商産業局消費者相談室並びに通商産業政策モニター制度を通じ，消費者相談の処理に当たるとともに，各相談室で対応できない法律（民・商法等）がらみの相談については弁護士を委嘱し，弁護士の助言に基づき相談を処理する等，苦情処理体制の強化に努める。 また，消費者相談を公平・的確かつ迅速に処理するためのマニュアル等の整備を行い，相談業務の充実・強化を図る。	通商産業省
	⑩	通商産業省においては，苦情処理テストを積極的に実施し，テスト結果を行政に反映させる。	通商産業省
	⑪	通商産業省においては，消費者関連情報ネットワークシステムの拡充・強化を図るとともに，消費者相談員全体連絡会議の開催及び顧問弁護士の活用により，苦情相談を迅速かつ的確に処理していく。	通商産業省
	⑫	通商産業省においては，消費者相談研修を充実させ継続的に実施することにより通商産業省，地方公共団体等の職員及び消費者相談員の資質の向上を図る。	通商産業省
	⑬	旅行業務の取引に係る苦情処理を運輸本省，地方運輸局，都道府県，㈳日本旅行業協会及び㈳全国旅行業協会で扱い，これら各機関の連携を強化し，トラブル解決の迅速化，適正化を図る。	運輸省
	⑭	宅配便・引越運送等の利用に関する苦情について，各都道府県トラック協会を活用し，消費者からの問い合わせ に 対応するとともに，㈳全日本トラック協会における，苦情相談担当者の研修会の開催等を通じた苦情処理体制の強化を支援する。	運輸省

苦情処理

施策の具体的内容			備　　考
	⑮	郵政本省をはじめ，地方郵政局，地方電気通信監理局及び沖縄郵政管理事務所の各郵政相談所で消費者からの苦情等を受け付ける一方，貯金事務センター及び簡易保険事務センターでフリーダイヤルにより，それぞれ郵便貯金，簡易保険に関する消費者からの問い合わせ等に答え，消費者の利便の向上を図るとともに，消費者からの意見等をサービス改善に役立てる。	郵政省
	⑯	「郵便サービス案内センター」において郵便サービス等に関するお客様からの問い合わせ等にお答えし，お客様の利便の向上を図るとともに，お客様からの意見等をサービス改善に役立てる。	郵政省
	⑰	電気通信の高度化・多様化等に伴い，電気通信役務の円滑な利用に資する環境の整備を図るため，平成９年７月に設置した電気通信利用環境整備室において，消費者からの苦情・相談等を受け付けていく。 さらに，平成10年４月の電気通信事業法の改正により創設した意見具申制度を活用して申し出られた意見等に適切に対応していく。	郵政省
	⑱	国際郵便に対する事故申告の迅速かつ確実な解決を図るとともに，お客様のニーズに対応した国際郵便サービス案内を行う。	郵政省
2　地方公共団体			
	①	各都道府県警察においては，「悪質商法 110番」，警察総合相談室」等の消費者被害相談窓口の充実強化を行い，急増するネットワーク利用事犯を含めた悪質商法等に関する苦情・相談への迅速，的確な対応を推進する。	警察庁
	②	各県に対し，すまいづくりまちづくりセンターの設立について指導を行うとともに，すまいづくりまちづくりセンターの業務の充実について指導を行う。	建設省

苦情処理

施策の具体的内容			備　　考
3　国民生活センター			
	①	苦情処理テストを積極的に実施し，苦情処理の効率化を図るとともに，各地の消費生活センターの苦情処理能力の向上を図るため，相談事例研究会を開催する。 また，高度専門相談において，各地の消費生活センター等における苦情処理に関して必要に応じて助言する。	経済企画庁
	②	国民生活センターの消費者苦情処理専門委員会を運営し，国民生活センターに寄せられた苦情処理業務を適正かつ効果的に遂行する。また，消費者トラブルに対応するため，特別調査を実施する。	経済企画庁
		消費生活に重大な影響を及ぼすおそれのある問題のある商法などの実態把握と被害の未然防止等に資するため，必要により㈶全国消費生活相談員協会等の協力を得つつ，「消費者110番」等の対応を行う。	経済企画庁
		苦情処理能力の向上と消費者被害の未然防止に資するため，全国消費生活情報ネットワーク・システム（ＰＩＯ－ＮＥＴ）の整備に努める。 また，「消費者被害早期警戒システム」による情報提供を一層強化するとともに，情報提供機会を拡大し消費者被害の未然防止の徹底を図る。	経済企画庁
		製品事故に係る消費者被害の防止・救済を迅速かつ効率的に行うため，各地の消費生活センターや国民生活センターにおいて，増加の見込まれる製品事故に係る苦情・相談に迅速に対応するとともに，製品事故に関する問い合わせ，依頼に的確に対応していくため，商品テスト情報システムを運営する。	経済企画庁
	⑥	国民生活センター及び各地の消費生活センター等において，消費者相談に携わる相談員の能力・資質の向上，新たな人材の発掘，相談員のモラルの向上といった諸課題に対応するため，「消費生活専門相談員」の資格認定に関わる事業を実施する。	経済企画庁

苦情処理

施策の具体的内容			備考
	⑦	首都圏以外の地域において，消費生活相談員及び消費生活相談員になろうとする者に対し，消費生活相談員に必要な知識及び技法について，講義，事例研究，実務実習等のセミナーを行う。	経済企画庁
	⑧	消費者保護施策を一層充実させるため，消費者，行政職員，消費生活相談員，企業職員等に対し，教育，研修を国民生活センターにおいて実施するほか，研修効果を高めるため，教材用資料を作成する。	経済企画庁
4　業界			
	①	都道府県環境衛生営業指導センターを指導し，環境衛生関係営業者における苦情処理体制の整備を進める。	厚生省
	②	㛮食品産業センターに助成し，地方食品産業協議会における食品に関する苦情処理対応について指導を行う。	農林水産省

消費者の組織化の推進

施策の具体的内容			備考
1　消費者の組織化			
		消費者団体基本調査を実施し，集計，発表することにより，消費者の組織化に資する。	経済企画庁
2　消費生活協同組合			
	①	消費生活協同組合の育成を図るため，次のような措置を講ずる。 1)　「消費生活協同組合資金の貸付に関する法律」に基づく貸付制度に必要な資金を確保する。 2)　消費生活協同組合に対する日本政策投資銀行の融資枠を確保する。 3)　政府関係金融機関による融資制度の活用を都道府県を通じて指導する。	厚生省
3　日本消費者協会			
	①	㈳日本消費者協会への補助事業として，品質・性能等に関する比較テストを行うとともに，新製品等について簡易テストを実施するほか，サービス取引についての実　態調査を補助し，消費者トラブルの未然防止のための情報提供を行う。	通商産業省

事業者における消費者志向の促進

施策の具体的内容			備考
1　事業内訓練・技能検定			
	①	通商産業大臣が認定した㈳日本産業協会の運営による消費生活アドバイザー資格試験を実施するとともに同制度の定着及び普及を促進する。 平成11年度消費生活アドバイザー試験は，平成11年10月に第一次試験を実施し，第二次試験を同年11月に行う。	通商産業省
	②	家電修理技術者の育成及び修理技術の向上を図るため指導を行うとともに，長期使用家電製品の点検技術者の育成及びその制度化を検討する。	通商産業省
	③	消費生活に関連の深い職種について，技能検定の整備を図るほか，消費生活に関連する民間の技能評価制度の推進を図る。	労働省
2　製品販売後のサービス体制の適正化			
		産業構造審議会中間答申「耐久消費財の品質保証のあり方について」を踏まえて，アフターサービス体制の適正化を推進する。	通商産業省
		家電製品の補修用性能部品の保有期間に関する指導の徹底を図るとともに，対象品目の拡大及び製品ライフサイクルの長期化傾向に対応した部品保有期間の見直し等，制度の充実について検討を行う。	通商産業省
3　その他			
	①	㈶消費者関連専門家会議（ＡＣＡＰ）による例会，自主研究会，実務研修講座及び新任者研修等を実施するとともに，「消費者問題国民会議」に連動した消費者啓発展の開催や自治体と協力した「くらしの情報展」の開催等を通じて，事業者の消費者志向体制の整備・促進に努める。	経済企画庁
	②	消費者志向体制の一層の整備・充実を促し，もって消費者利益の保護及び増進を図るため，消費者志向優良企業等表彰制度を積極的に推進する。	通商産業省

事業者における消費者志向の促進

施策の具体的内容			備考
	③	企業行動の適正化を図るため，社会の諸要請と調和した企業行動の在り方の解明及び企業行動についての合意形成の推進のための調査研究等を行う。	通商産業省
	④	㔟日本ダイレクト・メール協会を通じ，ダイレクト・メールの倫理要領の普及及びダイレクト・メールが国民の間に一層有用なものとして活用されるよう，業界の指導徹底を行っていく。 なお，平成11年度も第14回全日本ＤＭ大賞を実施する。	郵政省
	⑤	「身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律」に基づき，身体障害者の通信・放送利用機会均等に資するため，字幕放送，解説放送及び手話放送の番組制作費に対して助成を行い，高齢者・視聴覚障害者向け放送の充実を図る。	郵政省
	⑥	大都市圏の通勤混雑を緩和するため，平成５年９月に設置した「快適通勤推進協議会」の議論を踏まえつつ，官民一体となって「オフピーク通勤」の普及推進を図る。なお，平成11年度においても、「快適通勤推進月間」を定め，集中的かつ積極的なキャンペーン活動を行う。	運輸省
	⑦	鉄道駅における高齢者，障害者等の移動制約者対策の推進を図るため，「鉄道駅におけるエレベーターの整備指針」等に基づき，鉄道事業者を指導することにより，鉄道駅におけるエレベーター等の整備を促進する。	運輸省

地方に対する指導，助成等

施策の具体的内容			備考
	①	地方における消費者行政の拠点となる消費生活センターの役割について，市町村の消費者行政への支援体制，消費生活相談に中心的役割を果たす相談員の資質向上・待遇面での改善等の問題について，検討を行う。	経済企画庁
	②	全国商品テスト企画会議を開催し，国民生活センターと地方消費生活センターとの間の連絡調整を行うとともに，国民生活センターにおいて，商品テストに関する行政職員研修を行う。	経済企画庁
	③	国，地方を通じて総合的・機動的な消費者行政を展開するため，都道府県等消費者行政担当課長会議等を行う。また，地方公共団体における消費者行政の現況について調査を実施する。	経済企画庁
	④	消費生活センター職員等を対象として東京農林水産消費技術センターにおいて中央研修を，また，各センターにおいてブロック毎にブロック研修を実施するとともに，地方公共団体からの依頼に基づき食品等の品質及び表示に関する知識の普及と啓発のための講師派遣を行う。	農林水産省
	⑤	通商産業省，農林水産省の共催による第35回全国商品テスト機関連絡会議を開催する。 また，ブロック会議についても例年どおり全国５地区において行う。	通商産業省， 農林水産省
	⑥	消費生活センター及び各種テスト機関の商品テスト技術職員等を対象に通商産業研究所研修部において，商品テスト技術研修を行う。	通商産業省
	⑦	地方公共団体における消費者行政に要する経費に対する国の財政措置等を見極めつつ，地方交付税においても，消費者啓発事業，苦情処理関係経費等について措置する。	自治省

その他の一般的施策

施策の具体的内容			備考
1　消費者保護施策の機動的推進体制の整備等			
	①	コンピュータ西暦2000年問題について，金融，エネルギー，情報通信，交通，医療等の影響の大きい重要分野等においては未然防止や危機管理等の対応が進んでいるところであるが，当該問題に係る消費者への影響の防止を図るため適切に対応する。	警察庁，経済企画庁，通商産業省（新規）
	②	消費者被害の未然・拡大防止を図るため，警察，消費者行政機関等が情報交換を行うなど，一層の連携強化を図る。	警察庁，各省庁
	③	消費者契約法の検討に併せ，同法の実効性を確保する観点から，消費者団体，事業者団体，裁判外紛争処理機関，弁護士会，関係各省庁との連絡体制を構築する。	経済企画庁（新規）
	④	突発的に生ずる消費者問題に迅速に対処するため，関係省庁連携の下，悪質な消費者取引等の実態究明に努めるとともに，消費者保護施策の機動的推進体制の強化を図る。	経済企画庁
2　国際提携の推進			
		ＯＥＣＤ消費者政策委員会において本年中にとりまとめられる電子商取引に関する消費者保護のためのガイドラインについて，周知徹底を図るなど所要の措置を講ずる。	経済企画庁（拡充）
		輸入食品の安全，電子商取引等，消費者問題の国際的な拡がりに対応し，密接な情報交換を行うため，海外の消費者保護担当政府機関との連携強化を積極的に推進する。	経済企画庁
3　消費者の問題意識に対応した検討等			
		環境保護，省エネ・省資源等と調和する持続的な消費活動を検討し，その実現に向けた消費者政策等を検討する。	経済企画庁
	②	多様化する食生活について，食行動と食品の摂取状況の関係等その実態を明らかにするとともに，食生活が健康に及ぼす影響について検証する。	厚生省